

VII.12. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”, ATENCIÓN CIUDADANA (ALCALDÍA MILPA ALTA)

Auditoría ASCM/161/19

FUNDAMENTO LEGAL

La presente auditoría se llevó a cabo con fundamento en los artículos 122, apartado A, base II, sexto y séptimo párrafos, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 62 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 13, fracción CXI, de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 1; 2, fracciones XIV y XLII, inciso a); 3; 8, fracciones I, II, IV, VI, VII, VIII, IX, XXVI y XXXIII; 9; 10, incisos a) y b); 14, fracciones I, VIII, XVII, XX y XXIV; 22; 24; 27; 28; 30; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 61; y 62 de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México; y 1; 4; 5, fracción I, inciso b); 6, fracciones VI, VII VIII; y 31 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; y de conformidad con el Programa General de Auditoría aprobado.

ANTECEDENTES

En la revisión del Informe de Cuenta Pública de 2019, se identificó la carencia de una actividad institucional específica para la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC); sin embargo, en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125 el 2 de julio de 2019, se establece la legislación aplicable, principios, obligaciones y características de las áreas de atención ciudadana aplicable a las Direcciones Generales, Ejecutivas, de área u homólogas de administración de las dependencias, órganos desconcentrados, entidades paraestatales incluyendo las alcaldías.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Esta auditoría se planteó de conformidad con los criterios siguientes, contenidos en el Manual de Selección de Auditorías vigente:

“Presencia y Cobertura”, a fin de garantizar que eventualmente se revisen todos los sujetos de fiscalización y todos los conceptos susceptibles de ser auditados por estar incluidos en la Cuenta Pública del Gobierno de la Ciudad de México.

“Propuesta e Interés Ciudadano”, por su impacto social o trascendencia, para los habitantes de la Ciudad de México. Este rubro no ha sido auditado por la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) mediante una auditoría de desempeño.

OBJETIVO

El objetivo de la revisión consistió en verificar que los procedimientos y actividades implementados por la Alcaldía Milpa Alta, en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), se hayan ejecutado de conformidad con la normatividad y ordenamientos aplicables; y permitan el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político administrativo.

ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Se evaluaron los resultados obtenidos por la Alcaldía Milpa Alta, respecto de las actividades y operaciones del CESAC. La revisión comprendió el Control Interno y las vertientes Competencia de los Actores, Eficacia, Eficiencia y Economía.

Respecto de la Evaluación del Control Interno, se revisaron los mecanismos implementados por el sujeto fiscalizado para disponer de una seguridad razonable, en cuanto al cumplimiento de metas y objetivo del CESAC y la normatividad aplicable, considerando los componentes Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, Supervisión y Mejora Continua.

Por lo que se refiere a Competencia de los Actores, se determinó si el sujeto fiscalizado fue competente para realizar las acciones correspondientes a la operación del CESAC; si la Alcaldía Milpa Alta tuvo perfiles de puesto y, si el personal asignado a la operación del CESAC cubrió sus requisitos. Asimismo, se verificó si los servidores públicos recibieron la capacitación respectiva, conforme a la normatividad aplicable.

Para Eficacia, se revisaron los resultados alcanzados respecto de los objetivos y metas establecidas, así como la transparencia y rendición de cuentas, específicamente lo reportado en el Informe de Cuenta Pública, la información publicada en su portal de transparencia, así como los mecanismos de medición y evaluación implementados.

En relación con Eficiencia, se midió y calificó cómo se utilizaron los recursos humanos, materiales y financieros; para ello, se identificaron y analizaron los instrumentos, métodos y procedimientos con los cuales operó el sujeto fiscalizado en el CESAC.

En lo concerniente a Economía, se verificó que el sujeto fiscalizado haya contado con medidas de racionalidad y austeridad, y si éstas contribuyeron al logro de los objetivos del CESAC.

Para la determinación de las muestras en las vertientes Competencia de los Actores, Eficacia, Eficiencia, y Economía, se utilizó el método de muestreo no estadístico, que consiste en seleccionar las unidades elementales de la población según el juicio del auditor, de acuerdo con la experiencia y criterio, en función del tiempo de que se dispone para la ejecución de la auditoría.

Para el Control Interno, se aplicó un cuestionario al servidor público responsable de la operación del CESAC, con la finalidad de evaluar el grado de conocimiento de los procedimientos aplicados en el desarrollo de sus actividades.

Para verificar la Competencia Profesional de los servidores públicos del CESAC, se analizó la base de datos "Plantilla de Personal que operó en el ejercicio 2019", proporcionada por la Dirección General de Administración, de la cual se consideró una muestra dirigida de 9 expedientes de servidores públicos (47%) del universo de 19 trabajadores (100%) que se encontró relacionado con la operación sustantiva del CESAC, entre los que se encuentra la Jefatura de Unidad Departamental de CESAC, Administrativo Especializado "L", Administrativo "D" Escalafón Digital, Analista de Información, Profesional en Informática, Jefe de Sección "A", Auxiliar Operativo en Servicios Urbanos y un Enlace "A", cabe hacer notar que el 53% (10 servidores públicos) corresponde a personal de base con actividades de apoyo administrativo.

Respecto de la capacitación otorgada a los servidores públicos del CESAC y de la revisión al Programa Anual de Capacitación correspondiente al ejercicio 2019, se determinó revisar los tres cursos (100%) considerados en el ejercicio en revisión.

En cuanto a la vertiente Eficacia con relación al CESAC, se revisaron los registros de atención a los servicios recibidos, proporcionados por el sujeto fiscalizado, con el fin de establecer los medios de captación y estatus que éstos guardaron en 2019, y se determinó una muestra de los servicios más solicitados como fueron “Suministro de agua en carros tanque de pipas Dirección General de Servicios Urbanos” (780), “Mantenimiento a escuelas de nivel básico: Jardines de niños, primarias, telesecundarias y secundarias” (292) y, “Reparación y mantenimiento de alumbrado público” (289), el total de la muestra representó el 13.8% del total de solicitudes recibidas (9,851)

En lo concerniente a la vertiente Eficiencia en las actividades del CESAC, se revisó el procedimiento denominado “Atención general en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana”, cuyo objetivo es proporcionar atención en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana para captar, orientar, informar y entregar documentos relacionados con las solicitudes de servicios públicos que ingrese la ciudadanía que sean competencia de esta Demarcación Territorial, también se revisaron los registros e informes internos; los mecanismos de control; supervisión y de seguimiento implementados; de igual forma la evidencia documental del uso de los recursos humanos, materiales y financieros.

Respecto a la economía, se analizaron las partidas presupuestales que fueron sujetas a racionalidad y austeridad por parte del CEAC.

Las áreas del CESAC, donde se llevó acabo la revisión de la presente auditoría fueron la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto, la Subdirección de Atención Ciudadana y la Jefatura de Unidad Departamental.

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

Evaluación del Control Interno

1. Resultado

Con objeto de conocer el grado de confiabilidad del sistema de control interno implementado, se aplicaron las técnicas de auditoría, como: estudio general, análisis, investigación y cálculo.

Para el estudio y evaluación del control interno, se consideró lo establecido en el artículo 62, fracción III, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, vigente en el 2019, el cual dispone que entre las atribuciones de la ASCM están: verificar que los sujetos fiscalizados establezcan sistemas adecuados de Control Interno; proporcionar seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos y el adecuado uso de los recursos; asegurar que los controles se apliquen y funcionen de manera que garanticen el exacto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, y evaluar periódicamente la eficacia de los sistemas de control, de conformidad con el Manual del Proceso General de Fiscalización de la Auditoría Superior de la Ciudad de México, en el Subapartado "B" Fase de Ejecución, numeral I, Control Interno; así como, el numeral 3 de su anexo técnico, que establece una metodología de revisión del Control Interno, que incluye planes, métodos, programas, políticas y procedimientos utilizados para alcanzar el mandato, la misión y el plan estratégico y la aplicación de un cuestionario de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública, vigente en 2019.

Derivado de lo anterior, y como resultado del estudio de la información obtenida y recopilada, se conocieron los componentes del Control Interno, y se observó lo siguiente:

Ambiente de Control

Se identificó que la Alcaldía Milpa Alta, contó con misión, visión y objetivos institucionales alineados al Programa General de Desarrollo 2019-2024, a los cuales se sujeta. Asimismo, se tuvo conocimiento de que con fecha 25 de septiembre de 2018 el Manual Administrativo fue registrado con el núm. MA_9/250918-OPA-MIL-17/160617, el cual

contiene el marco jurídico de actuación, atribuciones, misión, visión y objetivos institucionales, estructura básica, organización, procesos y procedimientos. En la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 51, del 14 de marzo de 2019; se dio a conocer el enlace electrónico para su consulta. Asimismo, mediante diversos comunicados a las diferentes áreas, se notificó el enlace electrónico del manual para la consulta respectiva. La estructura mediante la cual operó el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), para atender las peticiones de la ciudadanía que habita en la demarcación territorial de Milpa Alta, así como para la rendición de cuentas, estuvo conformada por la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto, la Subdirección de Atención Ciudadana, que fungió como enlace de Transparencia, la Jefatura de Unidad Departamental de CESAC y un Enlace de Gestión. Para la operación del CESAC en el manual administrativo, se observó el procedimiento denominado “Atención General en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana”.

Cabe mencionar que el sujeto fiscalizado contó con tres sitios en los cuales se da atención ciudadana: Villa Milpa Alta (CESAC-12/A/EA/CESAC/1/22/07/05), San Antonio Tecomitl (AAC-1402-DMILAACDTSP0-29-05-17) y San Pablo Oztotepec (AAC-1401-DMILAACDTSAT-29-05-17).

De la revisión a la estructura correspondiente al ejercicio 2019 del órgano político administrativo, la cual fue dictaminada por la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo con el número de registro OPA-MIL-13/010819, se identificó que el CESAC, estuvo integrado por un JUD de CESAC y un Enlace de Gestión, ambos de estructura y 17 personas de base. El JUD de CESAC depende de la Subdirección de Atención Ciudadana adscrita a la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto.

Con fecha 7 de febrero de 2019, la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 26; el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México, disposición normativa que estableció como obligación para los Entes Públicos publicar sus respectivos Códigos de Conducta en este medio oficial de difusión. En la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 204, del 22 de octubre de 2019, se publicó el aviso por el que se da a conocer el Código de Conducta y Ética de la Alcaldía Milpa Alta. Mediante la circular AMA/DGA/DF/0048/19

del 23 de octubre de 2019, se informó de la publicación de dicho Código a los Directores Generales así como del enlace electrónico para su consulta.

Se tuvo conocimiento de que la Alcaldía Milpa Alta, realizó para la contratación del personal de las áreas de atención ciudadana, con base a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral en Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, el 2 de julio de 2019; emitidos por la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, que considera el reclutamiento, evaluación, selección y contratación del Personal de Atención Ciudadana, dentro de dicho proceso se observan los perfiles escolar y personal que debe cubrir el personal que labora en el CESAC, así como las funciones de los servidores públicos de las áreas de atención ciudadana.

Se identificaron mecanismos para la recepción de quejas y denuncias presentadas por la ciudadanía, entre los que se encuentran los carteles informativos y código QR para denunciar actos de corrupción, dípticos referentes a información de servicios que contienen datos del Órgano Interno de Control mediante el cual se pueden presentar quejas y denuncias en el proceso de ingreso de una solicitud de servicio vía CESAC y buzón de quejas y sugerencias.

Por otra parte, dispuso de un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y su respectivo Programa Anual de Capacitación. Se identificaron tres cursos de capacitación para el Personal de Atención Ciudadana: Igualdad de Género y no Discriminación, Equidad de Género y Atención a Grupos Vulnerables y Lenguaje de Señas y Lectoescritura en Braille Básico.

Se tuvo conocimiento de que la responsabilidad de vigilancia externa se dio por conducto través de la Dirección General de Contacto Ciudadano, de la Agencia Digital de Innovación Pública, del Órgano Interno de Control de la Alcaldía y de la Dirección de Vigilancia Móvil de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, que conforme a sus atribuciones realizaron revisiones a las áreas de atención ciudadana para verificar el cumplimiento de la legislación aplicable.

Respecto a la vigilancia interna el titular de la Dirección General de Administración en la Alcaldía Milpa Alta, en coordinación con el Responsable de las Áreas de Atención Ciudadana y

la Dirección General de Contacto Ciudadano, informan de los resultados de las evaluaciones llevadas a cabo las áreas de Atención Ciudadana. Asimismo, se elaboraron Planes Anuales de Mejora en la Atención Ciudadana, que incluyeron procesos, personal y espacios. Además, como medida de control se implementó un informe semanal de la información captada por el CESAC.

Por lo anterior y por considerar que durante 2019 la Alcaldía tuvo con su manual administrativo, estructura orgánica dictaminada, código de conducta y ética, legislación para la contratación de personal, mecanismo para la recepción de quejas y denuncias, Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Programa Anual de Capacitación, y vigilancia interna y externa, de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implementación del control interno en cuanto al componente denominado Ambiente de Control alcanzó en 2019 un nivel medio.

Administración de Riesgos

Como resultado de la aplicación del cuestionario del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se tuvo conocimiento de que el 25 de enero de 2019 la Alcaldía Milpa Alta instaló, su Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno (CARECI), de acuerdo con la normatividad aplicable, mediante el cual administra y controla los riesgos en sus operaciones para alcanzar sus metas y objetivos propuestos.

En la información que proporcionó para dar respuesta a la petición relacionada con el resultado en revisión, el sujeto fiscalizado manifestó que derivado de los daños ocasionados al edificio principal de la Alcaldía Milpa Alta, domicilio que ocupaba el CESAC, por el sismo de septiembre de 2017 y las opiniones del Subcomité de Evaluación de Daños de Vivienda e Infraestructura Vial y Urbana de la Ciudad de México, se consideró en riesgo el inmueble y se desalojó, en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 185, el 26 de octubre de 2017 se publicó; el domicilio provisional de dicho centro, instalaciones que carecen de sanitarios propios, por lo que se consideró un espacio con las características necesarias conforme a los Lineamientos mediante los que se establece el

modelo integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, para efectuar la reubicación de las áreas del CESAC. Sin embargo, por restricciones presupuestales no se ha podido consolidar.

Asimismo, derivado de la revisión R-75 efectuada por la Dirección de Vigilancia Móvil de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, mediante el oficio núm. SCG/DVN/349/2019 del 27 de mayo de 2019, se dan a conocer entre otras, las siguientes observaciones: el personal tiene su gafete vencido, el servidor público que se encuentra como operador en el CESAC no está certificado, se carece de sistema Braille, no se tiene guía táctil para bastón de invidentes, no tiene pantalla informativa, hay extinguidores en lugares no apropiados, no se tiene un directorio de servidores públicos, no funciona el tomaturnos, estos aspectos no cumplen la normatividad aplicable. Las observaciones se encuentran en el seguimiento por la autoridad competente.

Además, en enero de 2020, se solicitó al Director General de Riesgos y Protección Civil, que llevara a cabo una evaluación al CESAC para atender las recomendaciones que realizó la Agencia Digital de Innovación Pública, en el sentido de dar cumplimiento a la Ley General de Protección Civil, la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011, el Programa Nacional de Protección Civil, la Ley de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil de la Ciudad de México y el Programa Interno de Protección Civil de la Alcaldía Milpa Alta.

De estos últimos dos casos al cierre de la presente auditoría no se ha proporcionado respuesta que permita observar la solventación de las inconsistencias.

De la revisión a la cédula de evaluación de riesgos proporcionada por la Alcaldía Milpa Alta, se enuncia el riesgo “No se proporciona una adecuada asesoría, orientación e información a los ciudadanos solicitantes de la Alcaldía (CESAC)”, y se observa que se establecen acciones para la administración y mitigación del riesgo tanto interno como externo, consistentes en capacitar al personal, auxilio de personal del servicio social para apoyo en la captura de datos, plan emergente en caso de mucha afluencia para su organización y registro, actualización continua de la página web de la Alcaldía, establecimiento de asesorías personalizadas para aquellos asuntos que requieran un análisis más profundo.

En lo referente a la administración de los riesgos de corrupción el sujeto fiscalizado, tuvo su Código de Conducta y Ética de la Alcaldía Milpa Alta, además estableció un mecanismo para la captación de quejas y denuncias que consistió en carteles informativos, dípticos, buzón de quejas y sugerencias distinto al que posee el Órgano Interno de Control en la Alcaldía Milpa Alta. Asimismo, mediante el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), permite dar a conocer a las autoridades sobre la probable comisión de ilícitos en la gestión de trámites y servicios. Cabe mencionar que al concluir su trámite se le entrega al ciudadano una encuesta para que evalúe la prestación del servicio, documento que contiene un apartado sobre si se le condicionó el servicio.

Se tuvo conocimiento que el sujeto fiscalizado identificó y analizó sus riesgos en la prestación del servicio en las áreas de atención ciudadana, así como la implementación de acciones para la administración y manejo de los riesgos que se presentaron en la operación, enfocados a llevar mejoras y cambios en la atención de las solicitudes de la ciudadanía.

Por lo anterior, se considera que durante 2019 la Alcaldía contó con su Comité de Administración de Riesgos y Evaluación del Control Interno, la identificación, administración y mitigación de riesgos, así como revisiones por parte de instancias ajenas a la Alcaldía; sin embargo no se dio el seguimiento respectivo a la solventación de las recomendaciones realizadas por éstas últimas, de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implementación del Control Interno en cuanto al componente denominado Administración de Riesgos alcanzó en 2019 un nivel medio.

Actividades de Control Interno

Del análisis efectuado al Manual Administrativo de la Alcaldía Milpa Alta, se identificó que la estructura organizacional define la responsabilidad, divide y delega funciones, y delimita atribuciones entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa y registra las acciones, evitando duplicidad de funciones; y dicha estructura es acorde con la autorizada. Cabe mencionar que dentro de sus procedimientos existe uno denominado “Atención General en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana”, mediante el cual opera el CESAC, el cual tiene establecido un tiempo de ejecución de 16 días hábiles. Para este procedimiento se utiliza

un *software* denominado “Sistema de Acceso al CESAC”, mediante el cual se ingresa las solicitudes ciudadanas con respecto a servicios, el procedimiento consiste en que el servidor público ingresa mediante un usuario y contraseña, se capta la demanda, se capturan los datos del peticionario, se identifica en un mapa la petición, y en su caso se agregan anexos.

El Programa Anual de Control Interno, conforme a sus atribuciones es competencia de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, por medio del Órgano Interno de Control en la Alcaldía Milpa Alta, unidad administrativa que lleva a cabo las revisiones correspondientes en materia de control interno.

Se tuvo conocimiento de que conforme a los lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, la Dirección General de Contacto Ciudadano de la Agencia Digital de Innovación Pública, realiza visitas aleatorias o por notificación vía oficio, a los espacios físicos de las Áreas de Atención Ciudadana, con el objetivo de supervisar y evaluar su organización, funcionamiento y cumplimiento de los lineamientos señalados.

Cabe señalar que existe un Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), medio por el cual los ciudadanos pueden presentar las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos sobre la probable comisión de ilícitos en la gestión de trámites y servicios, vía electrónica, las 24 horas de los 365 días del año, a través del Portal del Gobierno de la Ciudad de México, de todos los canales de captación física, virtual, electrónica, medios digitales y telefónica.

De la información revisada, se identificó que el encargado de Atención Ciudadana de la Alcaldía Milpa Alta generó un control interno para el seguimiento y estadística de las solicitudes ingresadas, atendidas, pendientes, turnadas y canceladas de manera mensual.

Asimismo, conforme a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral en Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, el 2 de julio de 2019, se establece que la Dirección General de Contacto Ciudadano organice y dirija reuniones con los

Responsables de las Áreas de Atención Ciudadana, a efecto de realizar un trabajo coordinado.

Por lo anterior, y por considerar que durante 2019 la Alcaldía tuvo una estructura organizacional que definió la responsabilidad, funciones y atribuciones del personal, un procedimiento para la operación del CESAC, un software para apoyar las operación en la atención de las peticiones de la ciudadanía, un vínculo con el SUAC del Gobierno de la Ciudad de México para el servicio de la población, reportes derivados de la información captada por el CESAC, de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implementación del Control Interno en cuanto al componente denominado Actividades de Control Interno alcanzó en 2019 un nivel medio.

Información y Comunicación

Conforme al manual administrativo, en la estructura orgánica de la Alcaldía Milpa Alta, se observó que la comunicación es de manera vertical y horizontal de acuerdo con los niveles de la estructura orgánica.

Las unidades administrativas de la Alcaldía Milpa Alta, generan la información requerida para el cumplimiento de sus obligaciones, entre ellas el CESAC.

En materia de transparencia y rendición de cuentas, mediante la información generada por las áreas responsables, el sujeto fiscalizado lleva a cabo el proceso conforme a la normatividad aplicable para dar a conocer la información en el Portal de Obligaciones de Transparencia.

Se observó que no se programó una meta física para el CESAC, sólo se va cuantificando conforme a la demanda de la ciudadanía, las solicitudes que se van captando y se atienden. En el resultado 5 del presente informe se detalla esta situación.

Existe un sistema vinculado al CESAC denominado Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), que permite la captación de solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos y quejas.

El CESAC dispone de un mecanismo para la captación de quejas y denuncias que consiste en carteles informativos, dípticos, buzón de quejas y sugerencias distinto al que posee el Órgano Interno de Control en la Alcaldía Milpa Alta.

Mediante la circular núm. DGA/005/19 del 14 de enero de 2019; dirigida a los Directores Generales, se les comunicó el Programa Operativo Anual que estableció las metas y objetivos para el ejercicio 2019.

Con circular núm. DGA/020/19 del 27 de marzo de 2019; turnada a los Directores Generales, se les remitió el Calendario de Metas por Actividad Institucional 2019.

Se tuvo conocimiento de que la Alcaldía Milpa Alta dispone de un Plan de Recuperación de Desastres, con políticas de Seguridad para la Subdirección de Tecnologías de Información y la Comunicación, así como para Usuarios y para Equipos de Cómputo, Internet y Correo Institucional.

Por lo anterior y por considerar que durante 2019 la Alcaldía contó con comunicación vertical y horizontal en la estructura organizacional, llevó a cabo el proceso conforme a la normatividad aplicable para dar a conocer la información en el Portal de Obligaciones de Transparencia, tuvo un mecanismo para la captación de quejas y denuncias, difundió al interior el Programa Operativo Anual y el Calendario de Metas por Actividad Institucional, así como con políticas de seguridad para usuarios y equipos de cómputo, de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implementación del Control Interno en cuanto al componente denominado Información y Comunicación, alcanzó en 2019 un nivel medio.

Supervisión y Mejora Continua

Se tuvo conocimiento de que existió una supervisión por parte de la Dirección de Atención, Asignación y Servicios Integrales de la Dirección General de Contacto Ciudadano, de la Agencia Digital de Innovación Pública, cuyos resultados fueron dados a conocer en diciembre de 2019 a la Alcaldía en revisión de acuerdo con la normatividad aplicable.

Se conoció que el Órgano Interno de Control en la Alcaldía Milpa Alta, llevó a cabo en julio de 2019, la revisión R-2/2019 denominada “Revisión de Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)”, cuyo resultado fue que no se cumplieron las condiciones relativas a la imagen institucional (Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana) de conformidad a los Lineamientos mediante los que se establece el modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, situación que se encuentra en proceso de atención. Asimismo, la Dirección de Vigilancia Móvil de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, efectuó en mayo de 2019 la revisión R-75 denominada “Centro de Servicios de Atención Ciudadana en la Alcaldía Milpa Alta” cuyos resultados entre otros fueron: personal no porta gafete institucional, no se tiene un directorio de servidores públicos, falta de sistema Braille para personas con discapacidad.

Además, el titular de la Dirección General de Administración en la Alcaldía Milpa Alta, en coordinación con el Responsable de las Áreas de Atención Ciudadana, por normatividad tiene la obligación de enviar por oficio y en formato digital a la Dirección General de Contacto Ciudadano, la información del resultado de la autoevaluación llevada a cabo a las Áreas de Atención Ciudadana.

Por otra parte, la Alcaldía elaboró Planes Anuales de Mejora en la Atención Ciudadana, que incluyen procesos, personal y espacios, derivado de las recomendaciones emitidas por la Dirección General de Contacto Ciudadano, los cuales entrega a dicha instancia en el mes de enero de cada año.

De la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, se tuvo conocimiento de que se implementó un informe de forma semanal con la información captada por el CESAC, el cual se turna a la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto.

Por lo anterior y por considerar que durante 2019 la Alcaldía tuvo supervisiones por parte de la Agencia Digital de Innovación Pública, Órgano Interno de Control de la Alcaldía y la Dirección de Vigilancia Móvil de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, además de realizar la autoevaluación de las áreas de atención ciudadana, y estableció programas anuales de mejora en la atención ciudadana, de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la

Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implementación del Control Interno en cuanto al componente denominado Supervisión y Mejora Continua alcanzó en 2019 un nivel medio.

Derivado de la evaluación de los componentes de control interno, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno, se obtuvo una valoración como se cita a continuación: el Ambiente de Control quedó considerado en un rango medio; la Administración de Riesgos se ubicó en un rango medio; las Actividades de Control Interno encuadran en un rango medio; la Información y Comunicación en un rango medio; y finalmente, la Supervisión y Mejora Continua, en un rango medio.

Del estudio general y análisis del control interno aplicado por el CESAC de la Alcaldía Milpa Alta en el ejercicio 2019, y de la aplicación al personal que intervino en la operación de las actividades del CESAC del cuestionario contenido en el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se concluye que su valoración general se ubicó en un rango medio; no obstante lo anterior, como resultado de la información proporcionada, del estudio general y análisis al control interno establecido por el CESAC de la Alcaldía Milpa Alta, durante el ejercicio de 2019, se advirtió que se contribuyó a proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales; sin embargo, se requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el Control Interno Institucional, en concordancia con la valoración del desarrollo particular de cada uno de los componentes descritos, ya que derivado del análisis efectuado, se advirtió que el CESAC careció del seguimiento y atención respectiva para la administración y mitigación de los riesgos detectados por las autoridades que realizaron supervisiones al CESAC.

En la confronta realizada por escrito con fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del presente resultado, con el oficio núm. DGIRPC/0091/2020 del 30 de enero de 2020, la Dirección de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, le informa a la Subdirección de Atención Ciudadana que “es responsabilidad de las Direcciones Generales de Administración (DGA) u homólogos la elaboración del Programa Interno de Protección Civil para cada inmueble”, asimismo con el oficio núm. SAC/101/2020 del 22 de julio de 2020, la Subdirección de Atención Ciudadana

solicita a la Subdirección de Servicios Generales realizar una evaluación y asesoría para dar cumplimiento a la normatividad, respecto de la elaboración del Programa Interno de Protección Civil; de igual forma con oficio núm. SAC/139/2020 del 9 de septiembre de 2020, la Subdirección de Atención Ciudadana, le solicita a la Subdirección de Servicios Generales le informe la situación que guarda la petición realizada con el oficio núm. SAC/101/2020 del 22 de julio de 2020.

Derivado del análisis efectuado a la información presentada por la Alcaldía, se determina que ésta, es insuficiente para solventar el resultado generado.

Recomendación

ASCM-161-19-1-MA

Es conveniente que la Alcaldía Milpa Alta, por conducto del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos de control que le permitan atender la administración y mitigación de los riesgos detectados por las autoridades que realizaron supervisiones, en atención al componente de control interno Supervisión y Mejora Continua.

Competencia de Actores

2. Resultado

Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

Con el objetivo de verificar la competencia legal de la Alcaldía Milpa Alta, para llevar a cabo la actuación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), se realizó un análisis de la normatividad aplicable, entre la que se encuentra:

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el Título quinto, artículo 122, apartado A, fracción VI, inciso a), vigente en 2019 que indica:

“Las Alcaldías son órganos político administrativos que se integran por un Alcalde y por un Concejo, electos por votación universal, libre, secreta y directa, para un periodo de tres años”.

La Constitución Política de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 1, del 5 de febrero de 2017; vigente en 2019, establece en el artículo 52, numeral 1. Establece que “las demarcaciones territoriales son la base de la división territorial y de la organización político administrativa de la Ciudad de México. Serán autónomas en su gobierno interior, el cual estará a cargo de un órgano político administrativo denominado Alcaldía”. Por su parte el artículo 53, relativo a Alcaldías, inciso A, “De la Integración, organización y facultades de las alcaldías”, apartado “Alcaldía digital”, fracción XXXIV, menciona que deberán ofrecer servicios y trámites digitales a la ciudadanía.”; en el artículo 56, apartado “De la participación ciudadana en las alcaldías”, inciso 2, fracción VI, se determina que las alcaldías deberán “establecer los mecanismos para la recepción y atención de peticiones, propuestas o quejas, en formatos accesibles para todos, relacionadas con la administración pública de la Alcaldía”.

Asimismo, el Título XII, de la participación ciudadana en las alcaldías, capítulo único, en el Artículo 207, fracción VII de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 314, tomo I, el 4 de mayo de 2018; vigente en 2019, estipula: “Establecer los mecanismos para la recepción y atención de peticiones, propuestas o quejas, en formatos accesibles para todos, relacionados con la administración pública de la Alcaldía”.

Por su parte, los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1963, del 13 de octubre de 2014, vigentes al 2 de junio de 2019, el numeral 1. “Objeto de los Lineamientos”, se consideró “establecer las características de un Modelo Integral con el fin de ofrecer una atención ciudadana accesible, confiable y de calidad, que constituya la identidad única de la Administración Pública del Distrito Federal”.

En ese mismo contexto, el lineamiento 2. “Objetivos Específicos de los Lineamientos”, puntualiza en su numeral 2.1. “Diseñar y establecer el modelo en materia de atención ciudadana, relacionado con la identificación de necesidades y satisfacción ciudadana, trámites y servicios, mejora de procesos y de sistemas de calidad, para conducirlo, coordinarlo e implementarlo en colaboración con la Dependencias, Órganos Político Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal”.

En la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, del 2 de julio de 2019 se publican los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México y en su lineamiento 5.- Áreas de Atención Ciudadana, numeral 5.1. se define que “las Áreas de Atención Ciudadana de los Entes Públicos serán espacios habilitados para captar la demanda ciudadana y brindar la información necesaria para la gestión de trámites, servicios, asesorías, quejas y denuncias relacionadas con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisa, legalidad, transparencia, imparcialidad y equidad”, y el numeral 5.2 especifica que para las Alcaldías, las Áreas de Atención Ciudadana atenderán en forma directa y continúa a los ciudadanos que requieren información, solicitan trámites, servicios y asesorías, a través de las Ventanillas Únicas de Trámite que atienden exclusivamente trámites y los Centro de Servicios y Atención Ciudadana que atienden servicios”.

Asimismo, el Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de las áreas de Atención Ciudadana, de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 462, el 29 de noviembre de 2018, vigente en 2019, dispone en su acuerdo Cuarto que “las Áreas de Atención Ciudadana, son las únicas áreas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México diseñadas para que en forma directa y continua atiendan a través de canales presenciales, telefónico o digital a los ciudadanos que requieran información, demanden trámites, servicios y asesorías”.

También se observó el Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1385, del 2 de julio de 2012; vigente en 2019, que en su acuerdo Primero instituye “los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, en cada una de las Delegaciones del Distrito Federal están facultadas para orientar informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito de sus respectivas Demarcaciones Territoriales, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y

resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información, precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad”.

Asimismo, el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1732, el 12 de noviembre de 2013, vigente en 2019, en su capítulo I, “Disposiciones Generales”, menciona en su artículo segundo que “el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal tendrá como bases fundamentales la simplificación administrativa, la mejora regulatoria y la desregulación y atenderá a los principios de agilidad, economía, cooperación, igualdad, legalidad, calidad, buena fe y responsabilidad”.

Como resultado del análisis de los citados ordenamientos, se concluye que la Alcaldía Milpa Alta, tuvo las atribuciones legales para llevar a cabo la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, siendo éste un canal ante la ciudadanía, para orientar, informar, recibir, integrar, registrar y gestionar las solicitudes que se demanden ante las áreas correspondientes.

3. Resultado

Competencia Profesional de los Servidores Públicos

Con el propósito de comprobar la competencia profesional de los servidores públicos que operaron el CESAC en la Alcaldía Milpa Alta durante el ejercicio de 2019 y, sí éstos contaron con el nivel académico y experiencia profesional requeridos, se revisó la siguiente:

El numeral 1.3.11 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015) publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 179, tomo I, el 18 de septiembre de 2015, prevé que “las y los titulares de las Delegaciones, tienen la atribución de nombrar o remover libremente a sus subalternos, por lo que son responsables de expedir los nombramientos del personal, para ocupar una plaza en su estructura orgánica autorizada”.

Los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta*

Oficial de la Ciudad de México núm. 125, el 2 de julio de 2019; en su numeral 21, establece lo relacionado con el Reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las Área de Atención Ciudadana y su numeral 21.2, respecto a los requisitos que deben cumplir los aspirantes a ocupar vacantes en las Áreas de Atención Ciudadana.

El numeral 21.3 del mismo ordenamiento indica que “los aspirantes deberán presentar a la Dirección General de Administración (DGA), en original para cotejo o copia certificada y copia simple, de la documentación requerida”, y el numeral 21.4 menciona que los expedientes de los aspirantes a personal de atención ciudadana, permanecerán bajo resguardo de la Dirección General de Administración de los Entes Públicos.

En cuanto a la estructura orgánica de la Alcaldía, se tuvo conocimiento de que fue debidamente dictaminada por la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo con el oficio núm. SFCDMX/SSACH/DG/AOCH/3632/2018, con número de registro OPA-MIL-13/010819, y fue dada a conocer al interior de la alcaldía por el Director General de Administración, mediante el oficio núm. AMA/DGA/057/201 del 1 de agosto de 2019, con vigencia a partir del 15 de noviembre de 2018, según se señala en los antecedentes del propio registro.

Con objeto de conocer si el personal dispuso de la competencia profesional para desempeñar las funciones asignadas, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/118 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la Alcaldía Milpa Alta, que proporcionara la plantilla y los perfiles de puesto del personal asignado al CESAC en el ejercicio 2019.

En respuesta con el oficio núm. AMA/DGA/766/220 del 7 de junio de 2020, el sujeto fiscalizado se pronunció al respecto y señaló que los perfiles de puesto, para la contratación del personal del CESAC, se encuentran especificados en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México y proporcionó la plantilla de personal y el nombre del área de adscripción, se observó que la Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), cuenta con 19 plazas.

Para verificar que la asignación de los servidores públicos en 2019 por el sujeto fiscalizado para llevar a cabo la operación del Centro de Servicio y Atención Ciudadana, se hubiese llevado de acuerdo con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, se utilizó el método de muestreo dirigido o intencional, que consiste en seleccionar las unidades elementales de la población según el juicio del auditor, de acuerdo con la experiencia y criterio, en función del tiempo de que se dispone para la ejecución de la presente auditoría, se determinó una muestra a revisar de 9 expedientes, que representa el 47.4% del universo de 19 trabajadores relacionados con la operación del CESAC. Del cotejo entre los perfiles de puestos y la documentación contenida en los expedientes de personal, se observó lo siguiente:

1. Respecto al puesto de la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto, se identificó, como requisito para ocupar la plaza, se debe estar titulado, ser pasante o tener el 70% de créditos a nivel de educación superior comprobables, en alguna área de ciencias sociales, humanidades o administrativas, ingeniería, técnico superior universitario, y estar relacionado con temas de mejora continua de la calidad. Del análisis a la documentación contenida en el expediente, se comprobó que el servidor público tuvo un título de Licenciatura en Administración de Empresas y experiencia laboral de 17 años en puestos de mando, desempeñando labores afines, dichos requisitos cumplieron la norma antes referida.
2. Con relación al puesto de la Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC,), se requiere estar titulado, ser pasante o tener el 70% de créditos a nivel de educación superior comprobables, en alguna área de ciencias sociales, humanidades o administrativas, ingeniería, técnico superior universitario, y estar relacionado con temas de mejora continua de la calidad. Se comprobó que el servidor público tuvo un avance de créditos a nivel licenciatura del 73%, en la Licenciatura de Comunicación y Cultura, así como experiencia laboral de 12 años en puestos de mando, desempeñando labores afines, cumpliendo así la norma establecida.
3. En cuanto a la plaza de Administrativo Especializado "L", Se identificó que para ocupar el puesto descrito, conforme al numeral 21.2 inciso A, Fracción II, de los

Lineamientos citados, se menciona que para Operadores de Ventanilla Única de Tramites, CESAC, y Área de Atención Ciudadana, se requiere tener certificado de educación media superior, carrera técnica o nivel superior, estas últimas relacionadas con áreas de ciencias sociales, humanidades o administrativas, o con temas de mejora continua de la calidad. Para Operadores de Ventanilla Única de Tramites, CESAC, y Área de Atención Ciudadana, es deseable tener experiencia laboral en puestos afines, preferentemente en la Administración Pública; sin embargo, derivado de la revisión a la documentación contenida en el expediente presentado, se identificó que no se cuenta con un documento que acredite el nivel escolar requerido.

4. Respecto al puesto de Administrativo "D" Escalafón Digital, se identificó que para ocupar la plaza descrita, conforme al numeral 21.2 inciso A, Fracción II de los Lineamientos citados se menciona que para Operadores de Ventanilla Única de Tramites, CESAC, y Área de Atención Ciudadana, se requiere tener certificado de educación media superior, carrera técnica o nivel superior, estas últimas en carreras relacionadas con áreas de ciencias sociales, humanidades o administrativas, o con temas de mejora continua de la calidad. Para Operadores de Ventanilla Única de Trámites, CESAC y Área de Atención Ciudadana es deseable tener experiencia laboral en puestos afines, preferentemente en la Administración Pública. Derivado de la revisión a la documentación contenida en el expediente presentado, se identificó se cumple la norma establecida.
5. Respecto al puesto de Analista de Información, se identificó que, para ocupar la plaza descrita, conforme al numeral 21.2 inciso A, Fracción II de los Lineamientos menciona que para Operadores de Ventanilla Única de Tramites, CESAC, y Área de Atención Ciudadana, se requiere tener certificado de educación media superior, carrera técnica o nivel superior, estas últimas en carreras relacionadas con áreas de ciencias sociales, humanidades o administrativas, o con temas de mejora continua de la calidad. Para Operadores de Ventanilla Única de Trámites, CESAC, y Áreas de Atención Ciudadana, es deseable tener experiencia laboral en puestos afines, preferentemente en la Administración Pública. Derivado de la revisión a la documentación contenida en el expediente presentado, se identificó que se cumple la norma establecida.

6. En cuanto al Profesional en Informática, se identificó que para ocupar la plaza descrita, conforme al numeral 21.2 inciso A, Fracción II, de los Lineamientos mencionados se indica que para Operadores de Ventanilla Única de Trámites, CESAC, y Área de Atención Ciudadana, se requiere tener certificado de educación media superior, carrera técnica o nivel superior, estas últimas en carreras relacionadas con áreas de ciencias sociales, humanidades o administrativas, o con temas de mejora continua de la calidad. Para Operadores de Ventanilla Única de Trámites, CESAC, y Área de Atención Ciudadana es deseable tener experiencia laboral en puestos afines, preferentemente en la Administración Pública; derivado de la revisión a la documentación contenida en el expediente presentado, se identificó que cumple la norma establecida.

7. En cuanto al puesto de Jefe de Sección "A", se identificó que para ocupar la plaza descrita, conforme al numeral 21.2 inciso A, Fracción II, de los Lineamientos citados, se menciona que para Operadores de Ventanilla Única de Trámites, CESAC, y Área de Atención Ciudadana, se requiere tener certificado de educación media superior, carrera técnica o nivel superior, estas últimas en carreras relacionadas con áreas de ciencias sociales, humanidades o administrativas, o con temas de mejora continua de la calidad. Para Operadores de Ventanilla Única de Trámites, CESAC, y Área de Atención Ciudadana es deseable tener experiencia laboral en puestos afines, preferentemente en la Administración Pública; derivado de la revisión a la documentación contenida en el expediente presentado, se identificó que cumple con la norma establecida.

8. Con relación al puesto de Auxiliar Operativo en Servicios Urbanos, se identificó que para ocupar la plaza descrita, conforme al numeral 21.2 inciso A, Fracción II de los Lineamientos se menciona que para Operadores de Ventanilla Única de Trámites, CESAC, y Área de Atención Ciudadana, se requiere tener certificado de educación media superior, carrera técnica o nivel superior, estas últimas en carreras relacionadas con áreas de ciencias sociales, humanidades o administrativas, o con temas de mejora continua de la calidad. Para Operadores de Ventanilla Única de Trámites, CESAC, y Área de Atención Ciudadana es deseable tener experiencia laboral en puestos afines, preferentemente en la Administración Pública; sin embargo, derivado de la revisión a la documentación contenida en el expediente presentado, se identificó que carece de un documento que acredite el nivel escolar requerido.

9. Con relación al puesto de Enlace “A”, se identificó que para ocupar la plaza descrita, conforme al numeral 21.2 inciso A, Fracción II de los Lineamientos citados, menciona que para Operadores de Ventanilla Única de Trámites, CESAC, y Área de Atención Ciudadana, se requiere tener certificado de educación media superior, carrera técnica o nivel superior, estas últimas en carreras relacionadas con áreas de ciencias sociales, humanidades o administrativas, o con temas de mejora continua de la calidad. Para Operadores de Ventanilla Única de Trámites, CESAC, y Área de Atención Ciudadana, es deseable tener experiencia laboral en puestos afines, preferentemente en la Administración Pública; derivado de la revisión a la documentación contenida en el expediente presentado, se identificó que cumple la norma establecida.

De la revisión y análisis realizado a los 9 expedientes de personal correspondientes a los servidores públicos que durante 2019 fueron los responsables de operar el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), se concluye que se cumple de manera parcial con lo previsto en la normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015) y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, toda vez que derivado de la revisión a la documentación contenida en algunos expedientes, se identificó que carecen de documentos que acrediten el nivel escolar requerido.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del presente resultado, con oficio núm. AMA/DGA/DF/548/2020 del 17 de septiembre de 2020, en el que la Dirección de Finanzas en la Alcaldía Milpa Alta, informa lo siguiente:

“El personal que se encuentra adscrito al Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), no es de nueva contratación, es personal de base que ya estaba adscrita a esta área, y que se ha capacitado para cubrir estas plazas como se puede constatar con las constancias que se anexan al presente, es importante mencionar que no se cuenta con recursos adicionales para realizar la contratación de nuevo personal.

”El trabajador con la plaza de Auxiliar Operativo en Servicios Urbanos, realiza actividades de apoyo administrativo, por lo cual no se encuentra en los supuestos del numeral 21.2 apartado A, fracción II de los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.”

Derivado del análisis efectuado a la información presentada, se determina que la aclaración expuesta no es suficiente, ya que no se envió la documentación que acredite el nivel escolar requerido, por lo que el resultado generado, no se modifica.

Recomendación

ASCM-161-19-2-MA

Es necesario que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Milpa Alta, por conducto de la Dirección General de Administración implemente mecanismos de control, resguardo y registro para la integración y actualización de los expedientes del personal, respecto del documento que acredite el nivel escolar requerido, en cumplimiento de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México y demás normatividad aplicable.

4. Resultado

Capacitación del Personal adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

En el presente resultado, se aplicaron los procedimientos de estudio general, y análisis, con el objeto de revisar la detección de necesidades de capacitación para la integración del Programa Anual de Capacitación 2019, así como la relación de eventos de capacitación en los que participaron los servidores públicos vinculados con la operación del CESAC.

En cuanto a las acciones realizadas por la Alcaldía en materia de capacitación de los servidores públicos encargados de desarrollar la actividad del CESAC, se revisó el numeral 2.1 “El Sistema de Capacitación” de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015) y los numerales 23 “Capacitación al personal de atención ciudadana” de los

Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México y 2.2 “Operación del Programa Anual de Capacitación”; de la revisión al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, el Programa Anual de Capacitación autorizado para 2019 y demás normatividad aplicable.

Con la finalidad de conocer la capacitación programada para el personal del CESAC, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/118 del 19 de junio de 2020, se solicitó la Detección de Necesidades de Capacitación para integrar el Programa Anual de Capacitación 2019. En respuesta, con el oficio núm. AMA/DGA/766/220 del 7 de junio de 2020, el sujeto fiscalizado, remitió el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación 2018-2021, efectuado por medio del formato “Evaluación de indicadores de desempeño para la Determinación de Necesidades de Formación y Desarrollo, con Base a Competencias”, instalado en la Primera Sesión Ordinaria del Subcomité de Capacitación 2019. Asimismo, se turnó el oficio núm. SAF/SSCHA/DGPRL/DEDCL/479/2019 del 30 de mayo de 2019, mediante el cual la Dirección Ejecutiva de Desarrollo de la Competencia Laboral, adscrita a la Secretaría de Administración y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México, considera que la programación de actividades de capacitación es acorde con las funciones sustantivas de la Alcaldía y, con base en lo estipulado en el numeral 2 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), en vigor, así como en la Metodología del 2109 “Basada en Competencias Laborales”, se comunica que resulta procedente la autorización del Programa Anual de Capacitación 2019.

En ese sentido, la Dirección de Recursos Humanos de la Alcaldía, con el oficio núm. DRH/1775 /19 del 22 mayo 2019, dio a conocer a la J.U.D del CESAC los cursos solicitados por esa Unidad y su autorización correspondiente, haciendo mención que las fechas y horarios establecidos no se podrán modificar, de acuerdo con lo siguiente:

Nombre del curso	Período	Horario
Igualdad de Género y no Discriminación	Del 3 al 14/VI/19	Lunes a viernes 14:00 a 16:00 h
Equidad de Género y Atención a Grupos Vulnerables	Del 17 al 28/VI/19	Lunes a viernes 14:00 a 16:00 h
Lenguaje de Señas y Lectoescritura en Braille Básico	Del 12 al 23 /VIII/19	Lunes a viernes 14:00 a 16:00 h

Para comprobar que la capacitación otorgada a los servidores públicos se haya realizado conforme a lo planeado, mediante un muestreo dirigido o intencional, se revisaron los tres cursos considerados en el Programa Anual de Capacitación, lo que representó el 100% del universo; al respecto, se observó lo siguiente:

Nombre del curso	Número de acreditados	Número de participantes		Período de impartición programado			Agente capacitador
		M	H	Inicio	Término	Días y horarios	
Igualdad de Género y no Discriminación	15	11	4	3/VI/19	14/VI/19	Lunes a viernes 14:00 a 16:00 h	Vakog Coaching Empresarial, S de R.L. de C.V.
Equidad de Género y Atención a Grupos Vulnerables	16	11	5	17/VI/19	28/VI/19	Lunes a viernes 14:00 a 16:00 h	Vakog Coaching Empresarial, S de R.L. de C.V.
Lenguaje de Señas y Lectoescritura en Braille Básico.	27	24	3	12/VIII/19	23/VIII/19	Lunes a viernes 14:00 a 16:00 h	Vakog Coaching Empresarial, S de R.L. de C.V.

De la revisión a la documentación se observó que los dos primeros cursos fueron impartidos de manera presencial en la oficina de capacitación, ubicada en Av. Constitución, esquina Andador Sonora S/N, Alcaldía Milpa Alta y, el tercero, con sede en el Museo Regional “Altepepialcalli”, con domicilio en Av. Yucatán Sur, esquina Michoacán S/N, Bo. Santa Cruz, Alcaldía Milpa Alta, ambos con una duración de 20 hrs., que se expedieron constancias de acreditación al concluir satisfactoriamente el taller, emitidas por la empresa Vakog Coaching Empresarial, S de R.L. de C.V.; sin embargo, derivado del análisis a la documentación proporcionada, se comprobó que las constancias estaban incompletas, respecto a la totalidad de participantes, es decir, de los 12 participantes que laboran en el CESAC y que acudieron a los tres cursos, únicamente se proporcionaron constancias de 9. Con el oficio núm. AMA/DADGA/292/2020 del 23 de julio de 2020 el sujeto fiscalizado turnó listas de asistencia y complemento de constancias de los servidores públicos adscritos al CESAC, que recibieron cursos de capacitación y actualización durante el ejercicio 2019; sin embargo, se identificó que no se proporcionó la lista de asistencia de participantes al curso “Lenguaje de Señas y Lectoescritura en Braille Básico”.

En conclusión, respecto del personal que operó el CESAC y en relación con la operación del Programa Anual de Capacitación, se identificó que el sujeto fiscalizado contó con un diagnóstico de necesidades de capacitación 2018-2021, efectuado a través del formato

denominado “Evaluación de indicadores de desempeño para la Determinación de Necesidades de Formación y Desarrollo, con Base a Competencias”; en el cual se encuentra incluido el CESAC; sin embargo, de los tres cursos considerados en el Programa Anual de Capacitación, las constancias estaban incompletas, con relación a la totalidad de participantes el CESAC, asimismo, el sujeto fiscalizado no proporcionó la lista de asistencia de participantes en el curso “Lenguaje de Señas y Lectoescritura en Braille Básico”, incumpliendo con ello lo señalado en la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 179, tomo I, del 18 de septiembre de 2015, la cual señala en su numeral 2.2.9 “Selección de PSC y ejecución del PAC”, a) “Recabar, por cada curso con y sin coso integrada en el PAC, la documentación comprobatoria consistente en el Formato de Registro de Inscripción, Formato de Asistencia, Evaluación Modular y Concentrado de Asistencia y Evaluación”.

En la confronta realizada por escrito con fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del presente resultado; con el oficio núm. AMA/DGA/DF/548/2020 del 17 de septiembre de 2020, la Dirección de Finanzas en la Alcaldía Milpa Alta, informó que mediante el oficio núm. DCH/2299/2020 del 4 de agosto del 2020, la Dirección de Capital Humano envió la lista de asistencia y constancias del curso “Lenguaje de Señas y Lectoescritura en Braille Básico”, para lo cual anexó la documentación referida; sin embargo, derivado del análisis efectuado a la información presentada, se identificó que las constancias señalan que el curso se realizó del 12 al 23 de agosto de 2019 y la lista registra asistencia del 26 de agosto al 6 de septiembre de 2019, por lo que se determinó que existe incongruencia en las fechas de dicha documentación, por lo que el resultado generado, no se modifica.

Recomendación

ASCM-161-19-3-MA

Es necesario que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Milpa Alta por conducto de la Dirección General de Administración, elabore un mecanismo para garantizar que, de los cursos impartidos se genere la documentación comprobatoria correspondiente, de acuerdo con la normatividad aplicable.

Eficacia

5. Resultado

Programación de la Meta Física del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Para comprobar la programación de la meta física del CESAC de la Alcaldía Milpa Alta, se aplicaron los procedimientos del estudio general, análisis y verificación de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado.

Con la finalidad de verificar que el sujeto fiscalizado haya elaborado la programación de la meta física del CESAC, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/118 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la Alcaldía Milpa Alta, el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019 y, los papeles de trabajo y memorias que deberán contener la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al diagnóstico, fin, propósito, población objetivo del CESAC, así como la estimación del recurso financiero requerido, para tal efecto. En respuesta con el oficio núm. AMA/DGA/766/220 del 7 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019 de la Alcaldía; de su revisión se observó que la estructura programática corresponde a la indicada en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019 y que el documento citado no considero información correspondiente al CESAC.

Asimismo, con el oficio núm. DGAE-A/20/142 del 14 de julio de 2020 se solicitó indicar los mecanismos y metodología utilizados para cuantificar la meta física, y de manera reiterada los papeles de trabajo empleados para su integración. En respuesta, mediante el oficio núm. AMA/DGA/868/2020 del 5 agosto de 2020, el sujeto fiscalizado se pronunció e indico el siguiente proceso:

1. Por medio del sistema de acceso a CESAC, herramienta con la cual se capturan los datos de las solicitudes, éste los exporta a una base de datos en formato Excel, en donde se puede obtener el número de ingresos por día.

2. Al finalizar el mes, la información se registra en el Formato “Reporte de frecuencias mensuales de trámites, servicios y actuaciones de similar naturaleza” que se reciben en el Área de Atención Ciudadana, el cual contiene los registros por mes y un apartado de resumen, en donde se puede cuantificar la cantidad de ingresos por cada uno de los servicios; sin embargo, no se proporcionaron los papeles de trabajo y memorias empleados, que deberán contener la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al diagnóstico, fin, propósito, población y objetivo del CESAC.

Con el oficio núm. DGAE-A/20/142 del 14 de julio de 2020, se solicitó que se señalara en el apartado del POA 2019, la información en la que se haya considerado lo correspondiente al CESAC. En respuesta con oficio núm. AMA/DGA/868/2020 del 5 de agosto de 2020, la Alcaldía anexó la información solicitada, en la que se apreció que no se considera en ninguna área funcional o apartado específico, las acciones y/o información concerniente al CESAC.

Adicionalmente, de la revisión al Informe de Cuenta Pública 2019 de la Alcaldía Milpa Alta, se identificó que se consideró la meta física (12,500 documentos) de las actividades en materia de atención ciudadana, por lo que la meta que se programó para esta acción se integró al CESAC y a la Ventanilla Única de Trámites, enfocadas a dar atención por las áreas competentes a las solicitudes de la ciudadanía que habita en esa demarcación territorial, situación que no corresponde a lo expresado por el sujeto fiscalizado.

Derivado de lo anterior, se concluye que la Alcaldía Milpa Alta, reportó en el Informe de Cuenta Pública 2019, en la actividad institucional 205 “Modernización administrativa”, una meta programada en la cual se encuentran integradas acciones de la Ventanilla Única de Trámites y el CESAC; sin embargo, no se proporcionó evidencia documental que permitiera conocer los criterios utilizados para la programación de la meta física del CESAC, por lo que no fue posible comprobar la programación de la meta física.

En la confronta realizada por escrito con fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del presente resultado; con el oficio núm. AMA/DGA/DF/548/2020 del 17 de septiembre de 2020, la Dirección de Finanzas en la Alcaldía Milpa Alta, anexó oficio núm. CMA/026/2018, mediante el cual la Coordinación de Modernización Administrativa, envía el archivo electrónico y de manera impresa los formatos del Anteproyecto del Presupuesto de Egresos 2019, correspondientes a esa Coordinación

y a la Dirección General de Administración de la Alcaldía, los cuales contienen el diagnóstico, objetivo anual y metas, en las que se menciona que cumplir con lo señalado en nuestros planes de mejora (corto y mediano plazo); sin embargo, derivado del análisis efectuado a la información presentada, se identificó que no se establecen criterios de programación de la meta física del CESAC, por lo que se determina que el resultado generado no se modifica.

Recomendación

ASCM-161-19-4-MA

Es necesario que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Milpa Alta, por conducto de la Dirección General de Administración, establezca criterios de programación de la meta física, de conformidad con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

6. Resultado

Cumplimiento de la Meta Física del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Para comprobar los resultados obtenidos por el CESAC de la Alcaldía Milpa Alta, se aplicaron los procedimientos del estudio general, recalcuro, análisis y verificación de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado.

Con objeto de revisar los servicios realizados por el CESAC de la Alcaldía Milpa Alta, se solicitó al sujeto fiscalizado proporcionara su Programa de Trabajo 2019 y señalara de manera detallada las metas y objetivos del CESAC. En respuesta mediante el oficio núm. AMA/DGA/766/220 del 7 de julio de 2020, entregó el oficio núm. CMA/026/ 2018 del 21 noviembre 2018, con el cual envía a la Dirección General de Administración los formatos del Anteproyecto de Presupuesto correspondientes a la Coordinación de Modernización Administrativa, donde presenta una meta y demanda física de 19,624 atenciones ciudadanas, así como una demanda financiera identificada de 700.0 miles de pesos; sin embargo, no señala las metas y objetivos del CESAC. En el segundo requerimiento, el sujeto fiscalizado anexa el plan de trabajo 2019 del CESAC, en donde se pudo observar los objetivos y el informe trimestral de avances de metas físicas y acciones

realizadas 2019 de actividades como la colocación de señalización para personas débiles visuales, homologación de uniformes para el personal, actualización de los equipos de cómputo, colocación de toma turnos y cambio de mobiliario (sillas) para el área, entre otros.

Asimismo, se solicitaron los registros auxiliares utilizados en 2019 para llevar el control del avance de la meta física del CESAC; es decir, los registros, bases de datos, reportes o informes en los que se registró la consecución mensual de las acciones realizadas en 2019 por el CESAC, así como la documentación soporte por mes.

En respuesta, el sujeto fiscalizado señaló que la Agencia Digital de Innovación Pública está a cargo de los temas de Atención Ciudadana, y es quien solicita el “Reporte de Frecuencias Mensuales de Trámites, Servicio y Actuaciones de Similar Naturaleza que se reciben en el Área de Atención Ciudadana”, por lo que mediante el oficio núm. ADIP/DGCRG/DESE/0169/2019 del 28 de septiembre de 2019, se mencionó que el CESAC envió dicho reporte de enero a diciembre de 2019, con los oficios núms. CESAC/186/2020 del 12 de diciembre de 2019, CESAC/187/2019 del 12 de diciembre de 2019, CESAC/02/2020 del 8 de enero 2020 y, CESA/003/2020 del 9 de enero 2020.

Por lo anterior, con la finalidad de verificar cuántos servicios ingresaron al CESAC y de éstos cuántos fueron atendidos y cuántos quedaron pendientes, se solicitó la base de datos de los servicios solicitados por la ciudadanía del ejercicio en revisión. En respuesta, mediante el oficio núm. AMA/DGA/766/220 del 7 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó, la base de datos de los servicios realizados 2019, y se observó que se recibieron 9,552 servicios, como se muestran a continuación:

Servicios ingresados en el ejercicio 2019 al CESAC			
Atendidos	No procede	En proceso	Turnados
6,952	2,522	8	70

De los datos proporcionados por la Alcaldía, en el Informe de Cuenta Pública 2019, se señala que las acciones del CESAC contenidas en la actividad institucional 205 “Modernización administrativa” fueron por un total de 11,035 servicios realizados y en la base de datos 9,552, cifras que difieren de la información proporcionada en el punto 16, anexo 13, del primer requerimiento, que señala que los servicios realizados ante el CESAC en el ejercicio 2019

fueron de 9,851, por lo que se solicitó al órgano político administrativo que proporcionara la nota informativa de las diferencias detectadas. En respuesta, la Alcaldía menciona que éstas se deben a que en el informe proporcionado en el punto 16, anexo 13, del primer requerimiento, al CESAC solo le corresponden 9,552 servicios realizados y a la Ventanilla Única, 1,483, por lo que en el Informe de Cuenta Pública 2019, en la actividad institucional 205 “Modernización administrativa”, se reportan 11,035 servicios.

Como se observa, en la base de datos ingresaron al CESAC 9,552 servicios, de los cuales se atendieron 6,952, por lo que se llevó a cabo un estudio general de la base de datos proporcionada de manera mensual, como se presenta a continuación:

Mes	Servicios ingresados	Servicios atendidos
Enero	785	579
Febrero	759	508
Marzo	1019	774
Abril	973	685
Mayo	802	590
Junio	766	551
Julio	434	329
Agosto	872	653
Septiembre	952	707
Octubre	1101	811
Noviembre	727	515
Diciembre	362	250
Total	<u>9,552</u>	<u>6,952</u>

Del análisis a la base de datos proporcionada por el sujeto fiscalizado, se comprobó que las cifras coincidieron con la información presentada, respecto a los servicios ingresados, y atendidos; sin embargo, no se anexó soporte documental de los servicios no procedentes, de los servicios en proceso, ni de los turnados, a fin de conocer el estatus que guardan cada uno. En la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, no se aclaró cuáles fueron los mecanismos implementados para dar seguimiento a las solicitudes, sólo se informó que éstos se encuentran en el Modelo Integral de Atención Ciudadana, sin especificar cuáles fueron; asimismo, se constató que durante el ejercicio 2019 el CESAC, operó con un mecanismo de control denominado “Sistema de Acceso a CESAC”.

Derivado de lo anterior y con la finalidad de analizar los servicios más solicitados: “Suministro de agua en carros tanque de pipas Dirección General de Servicios Urbanos”, “Mantenimiento a escuelas de nivel básico: Jardines de niños, primarias, telesecundarias y secundarias” y, “Reparación y mantenimiento de alumbrado público”, se solicitó al sujeto fiscalizado la Información de los siguientes trámites de servicio:

Clave de trámite de servicio	Nombre	Tipo de solicitud	Fecha de solicitud del trámite del servicio	Fecha de respuesta del trámite del servicio	Estatus de atención	Sexo	Tipo de persona
174	Suministro de Agua en carros tanque de pipas Dirección General de Servicios Urbanos Potable	Presencial	2/XII/19	27/ XII/19	Aceptado	Mujer	Física
124	Suministro de Agua en carros tanque de pipas Dirección General de Servicios Urbanos Potable	Presencial	3/XII/19	23/ XII/19	Aceptado	Mujer	Física
208	Mantenimiento a escuelas de nivel básico: Jardines de niños, primarias, telesecundarias y secundarias	Presencial	18/XII/19	24/ XII/19	Aceptado	Mujer	Física
108	Mantenimiento a escuelas de nivel básico: Jardines de niños, primarias, telesecundarias y secundarias	Presencial	13/XII/19	25/XI/19	Aceptado	Hombre	Física
150	Reparación y mantenimiento de alumbrado público	Presencial	14/XI/19	25/ XI/19	Aceptado	Hombre	Física
158	Reparación y mantenimiento de alumbrado público	Presencial	11/XI/19	20/ XI/19	Aceptado	Mujer	Física

En respuesta, mediante el oficio núm. AMA/DGA/DF/467/2020, el sujeto fiscalizado turnó evidencia documental del seguimiento de los trámites de solicitud ingresados al CESAC, por medio de su sistema, y se constató con los formatos “Dictamen Demanda CESAC, que los servicios seleccionados como muestra antes citados, fueron atendidos conforme a las fechas señaladas en la tabla.

Por lo anterior, se concluye que el sujeto fiscalizado utilizó métodos de registro de las operaciones respecto al CESAC; sin embargo, no consideró la conciliación entre las cifras de los diferentes informes, asimismo, no tiene implementados mecanismos de control para el seguimiento y cumplimiento de la meta física establecida; de igual forma carece de

mecanismos de control que le permitan generar expedientes físicos o electrónicos que soporten las operaciones de registro de la información, como las solicitudes ingresadas, los servicios no procedentes, los servicios en proceso y los turnados, a fin de conocer el estatus que guardan cada uno.

Por lo anterior, el sujeto fiscalizado; incumplió lo establecido en los numerales 25.3. de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, que señala que “el RAAC, dará seguimiento y supervisará los procesos de atención ciudadana, desde la recepción de solicitudes hasta la resolución de éstas y a su vez, impulsará la mejora de todo el ciclo de la atención ciudadana”, y 26 que en su fracción II señalan que el RAAC tiene como función “supervisar la entrega de información, recepción, control, seguimiento y conclusión de trámites y servicios en las distintas AAC del Ente Público al que este adscrito y en la fracción III del mismo numeral, se indica que deberá fungir como facilitador entre las distintas unidades administrativas de los Entes Públicos que forman parte de la atención y resolución de trámites, servicios y asesorías, con el fin de agilizar los tiempos de atención”.

En la confronta realizada por escrito con fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del presente resultado, con oficio núm. AMA/DGA/DF/548/2020 del 17 de septiembre de 2020, la Dirección de Finanzas en la Alcaldía Milpa Alta informa que con la finalidad de llevar un control de las solicitudes de servicios ingresados vía CESAC, durante 2019 se implementó el software denominado “Sistema de Acceso a CESAC”, con el cual se capturaron los datos de la petición, se genera un folio consecutivo, que desde ese momento identifica dicho registro, y se entrega un tanto al solicitante y otro al CESAC, a fin de archivarlos físicamente en carpetas y ser resguardados en el archivo de esa unidad departamental. El sujeto fiscalizado menciona que durante el ejercicio 2019, se generaron 106 carpetas , Asimismo, comenta que de manera diaria se notifica a las áreas responsables de dar atención, las solicitudes que le fueron asignadas; sin embargo, derivado del análisis efectuado a la información presentada, se identificó que no se anexó soporte documental de los 2,552 servicios no procedentes, de los 8 servicios en proceso, ni de los 70 servicios turnados, lo cual impide conocer el estatus que guardan cada uno de estos conceptos, motivo por el cual, se determina que el resultado generado, no se modifica.

Es necesario que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Milpa Alta, por conducto de la Dirección General de Administración, implemente mecanismos de control para que las cifras en los diferentes informes sean congruentes y garanticen el seguimiento y cumplimiento de la meta física establecida, de conformidad con lo señalado en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

7. Resultado

Cumplimiento del Objetivo del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Para comprobar el cumplimiento del objetivo del CESAC, se aplicaron los procedimientos del estudio general, análisis y verificación de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado.

Con el objeto de revisar el cumplimiento del objetivo del CESAC de la Alcaldía Milpa Alta, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara su Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, así como los papeles de trabajo y memorias que deberán contener la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al diagnóstico, fin, propósito, población objetivo del CESAC, así como la estimación del recurso financiero requerido para tal efecto.

En respuesta, mediante el oficio núm. AMA/DGA/868//2020 del 5 agosto de 2020, la Alcaldía turnó el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos 2019, específicamente el Marco de Política Pública General, que menciona como área operativa de la actividad institucional 205 "Modernización administrativa" a la Coordinación de Modernización Administrativa, cuyo fin indica que es "mejorar la atención a todos aquellos que acudan a la Unidad de Atención Ciudadana a solicitar un trámite o servicio" y como propósito que "la Unidad de Atención Ciudadana se actualizará, evitará sanciones, mejorará sus evaluaciones, brindando una atención de calidad a los ciudadano que acudan a solicitar un trámite o servicio, a través de la capacitación constante a todos los servidores públicos se puede empoderar las prácticas en materia de igualdad de género".

Asimismo, en el Marco de Política Pública de Derechos Humanos, la actividad institucional 205 “Modernización administrativa” muestra como objetivo específico “difundir y fortalecer una cultura institucional sobre el derecho a defender derechos humanos”.

Por otro lado, el Marco de Política Pública de Igualdad Sustantiva menciona como objetivo el “Fortalecimiento Institucional de la Transversalidad de Género”. Al respecto, la Alcaldía envió el oficio núm. CMA/026/2018 del 21 de noviembre de 2018, con el cual la Coordinación de Modernización Administrativa hizo llegar en archivo electrónico y de manera impresa los Formatos del Anteproyecto del Presupuesto de Egresos 2019, correspondiente a esa Coordinación, que es la responsable de operar la actividad institucional 205. Derivado del análisis a los formatos antes referidos, se pudo apreciar que, basados en el diagnóstico general, se tiene como objetivo “mejorar de forma continua a la comunidad de Milpa Alta que solicite un trámite o servicio”; sin embargo, respecto a los papeles de trabajo y memorias con la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al diagnóstico, fin, propósito y población objetivo del CESAC, se constató que la Coordinación de Modernización Administrativa es la que está a cargo de la actividad institucional.

Por lo antes descrito, con el oficio núm. DGAE-A/20/142 del 14 de julio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que señalara en el apartado del POA 2019 la información en la que se haya considerado lo correspondiente al CESAC. En respuesta, con el oficio núm. AMA/DGA/868/2020 del 5 de agosto de 2020, la Alcaldía anexó la información solicitada, del análisis efectuado, se apreció que el CESAC no fue incluido en ninguna área funcional o apartado específico del POA por parte de la Alcaldía Milpa Alta.

Por lo tanto se concluye que el sujeto fiscalizado, no tuvo para el ejercicio en revisión un fin, propósito y objetivo, ya que éstos se encuentran a cargo de la Coordinación de Modernización Administrativa; sin embargo, de la revisión al manual administrativo de la Alcaldía, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 51, el 14 de marzo de 2019, se comprobó que en su procedimiento 5 “Atención General en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana” como objetivo general se menciona “Proporcionar atención en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana para captar, orientar, informar y entregar documentos relacionados con las solicitudes de servicios públicos que ingrese la Ciudadanía que sean competencia de esta Demarcación Territorial”.

Con el propósito de verificar que el sujeto fiscalizado haya cumplido lo indicado en sus objetivos establecidos en su manual administrativo, se analizó la base de datos de las solicitudes de servicios ingresadas al CESAC, y se observó que operó con un mecanismo de control denominado “Sistema de Acceso a CESAC”; no obstante, no fue posible obtener información relacionado con los servicios no procedentes, en proceso, ni los turnados, a fin de conocer el estatus que guardan cada concepto.

Con la finalidad de analizar los servicios más solicitados, como son: “Suministro de agua en carros tanque de pipas Dirección General de Servicios Urbanos”, “Mantenimiento a escuelas de nivel básico: Jardines de niños, primarias, telesecundarias y secundarias” y, “Reparación y mantenimiento de alumbrado público”, se solicitó al sujeto fiscalizado la alcaldía dos expedientes de cada concepto. En respuesta, mediante el oficio núm. AMA/DGA/DF/467/2020, el órgano político administrativo turnó evidencia documental del seguimiento de los trámites de solicitud ingresados al CESAC por medio de su sistema, se pudo constatar con los formatos “Dictamen Demanda CESAC”, que los servicios seleccionados como muestra, fueron atendidos conforme a las fechas establecidas.

Por lo anterior y, toda vez que no fue posible conocer los servicios no procedentes, los servicios en proceso, y los turnados, así como su estatus, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionará el soporte documental del seguimiento que se le da a las solicitudes de la ciudadanía, así como las estrategias implantadas para evitar rezagos en la atención del CESAC. En respuesta, con el oficio núm. AMA/DGA/868/2020 del 5 de agosto de 2020, la Alcaldía indicó que mediante la información que proporciona el Sistema de Acceso al CESAC y del folio asignado a cada solicitud, se puede observar el estatus de cada una de las solicitudes, así como los días transcurridos para su atención. En ese sentido, el sujeto fiscalizado menciona que el Subdirector de Atención Ciudadano, solicitó a las áreas dar seguimiento a los folios CESAC pendientes de los ejercicios 2018 y 2019, mediante los oficios núms. SAC/214/2019, SAC/214/2019, SAC/215/2019, SAC/216/2019, SAC/217/2019, SAC/218/2019, SAC/219/2019, SAC/220/2019, SAC/221/2019, y SAC/222/2019, todos del 9 de diciembre de 2019; sin embargo, no se entrega la relación sobre el estatus de cada uno de los servicios.

Por lo anterior, se concluye que el sujeto fiscalizado cumplió de manera parcial con el objetivo citado en el manual administrativo, ya que de las 9,552 solicitudes de los servicios

ingresados al CESAC, se atendieron 6,532, que representan el 73%, ya que se desconoce el estatus de 2,522 solicitudes calificadas como “no procedentes”; 8 “en proceso” y, 70 “turnados” al término del ejercicio 2019, lo que representó el 27% del total de las 9,552 solicitudes ingresadas, incumpliendo lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México en su numeral 3.1.8, que señala: “Eficacia: Dar una respuesta a las solicitudes recibidas, en tiempo y calidad” y el numeral 3.1.13, que indica “Atención Omnicanal: Instrumentar el inicio, el seguimiento y/o la conclusión de las solicitudes de los trámites y servicios, por distintos canales de comunicación”.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del presente resultado; con el oficio núm. AMA/DGA/DF/548/2020 del 17 de septiembre de 2020, la Dirección de Finanzas en la Alcaldía Milpa Alta, menciona que anexa un archivo en Excel que contiene la información de las solicitudes ingresadas durante el ejercicio 2019, el folio que les fue asignado, la fecha de ingreso y el estatus que guardan; sin embargo, del análisis efectuado a la información presentada, se identificó que no se proporcionó el archivo en Excel, únicamente se envió el listado que contiene 23 solicitudes y su estatus correspondiente, pero no el soporte documental de las acciones realizadas para el cumplimiento del objetivo establecido en su manual administrativo, tampoco el estatus de las 2,522 solicitudes calificadas como “no procedentes”; 8 “en proceso” y, 70 “turnados” al término del ejercicio 2019, por lo cual se determinó que el resultado generado no se modifica.

Recomendación

ASCM-161-19-6-MA

Es necesario que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Milpa Alta, por conducto de la Dirección General de Administración establezcan mecanismos de control que aseguren de que cuente con el soporte documental de las acciones realizadas para el cumplimiento del objetivo establecido en el manual administrativo, de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

8. Resultado

Mecanismos de Medición y Evaluación

Con la finalidad de analizar y evaluar los mecanismos de medición y evaluación utilizados por el CESAC para el cumplimiento de sus objetivos, se aplicaron las técnicas de auditoría referentes al estudio general y análisis, consistentes en revisar la metodología con que la fueron diseñados los indicadores y resultados de su aplicación.

Respecto a los mecanismos de evaluación y con objeto de conocer los resultados alcanzados por el CESAC de la Alcaldía Milpa Alta, en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos, se le solicitó que proporcionara los Mecanismos de Medición y Evaluación (indicadores estratégicos y de gestión) aplicados durante 2019, a fin de conocer los resultados alcanzados en el CESAC.

En respuesta, mediante el oficio núm. AMA/DGA/868/2020 del 5 de agosto de 2020, el sujeto fiscalizado turnó el oficio núm. SAC /233/219 del 27 de diciembre de 2019, con el cual la Subdirección de Atención Ciudadana remite de manera impresa y en archivo electrónico a la Dirección de la Alcaldía Digital y Gobierno Abierto Digital, el formato de indicadores de desempeño y los resultados del ejercicio de Gobierno (FIDREG), correspondiente al 4o. trimestre de 2019; una vez analizado dicho formato, se tuvo conocimiento de que contiene indicadores como la medición de la “Calidad” a cargo de la Dirección de la Alcaldía Digital y Gobierno Abierto Digital, donde la meta por parte de Atención Ciudadana, de acuerdo con sus funciones, es de 12,500 servicios, con una meta alcanzada de 11,035.

Asimismo, el sujeto fiscalizado turnó el oficio núm. CESAC/003/020 del 9 de enero de 2020, donde la JUD del CESAC envió a la Subdirección de Atención Ciudadana el “Reporte de las Frecuencias Mensuales de Trámites, Servicios y Actuaciones de Similar Naturaleza que se reciben en las Áreas de Atención Ciudadana” correspondiente a diciembre de 2019.

En ese contexto, el sujeto fiscalizado por medio del oficio núm. AMA/DGA/868/2020 del 5 de agosto de 2020, señala lo siguiente:

1. De manera semanal se obtienen la base de datos del Sistema de Acceso a CESAC de las solicitudes que fueron ingresadas durante ese período y se entrega el reporte a la Dirección de la Alcaldía Digital y Gobierno Abierto.

2. Al finalizar el mes, la información se registra en el formato “Reporte de Frecuencias Mensuales de Trámites, Servicios y Actuaciones de Similar Naturaleza que se reciben en Área de Atención Ciudadana”, el cual contiene los registros mensuales y un apartado de resumen en donde se pueden cuantificar la cantidad de ingresos por cada uno de los servicios. Además, se notifica al área correspondiente, si existieran folios pendientes de dictaminar para que sean atendidos.

Derivado de lo anterior, se concluye que al no existir más de un indicador para medir el desempeño a determinado nivel de objetivo, tampoco información adicional, a fin de compararla, el indicador denominado “Medición de Calidad” no es suficiente, para proporcionar el nivel del logro alcanzado en las operaciones realizadas por el CESAC, de acuerdo con lo señalado en los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, que se encontraban vigentes en el ejercicio en revisión, los cuales establecieron en su numeral 2.2. “Puntos de control” que “se establecerán los indicadores para evaluar el desempeño del ente público en determinado plan, programa, objetivo, meta, proceso, procedimiento, trámite, servicio, función, operación, presupuesto, etapa o actividad sujeta a control interno”.

En la confronta realizada por escrito con fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del presente resultado; con el oficio núm. AMA/DGA/DF/548/2020 del 17 de septiembre de 2020, la Dirección de Finanzas en la Alcaldía Milpa Alta, mencionó que durante el ejercicio 2019 se manejó únicamente el indicador denominado “Medición de Calidad”, y que a partir del ejercicio 2020 se está implementando una serie de indicadores referentes a las actividades del CESAC. Por tanto, se determina que el resultado generado no se modifica.

Recomendación

ASCM-161-19-7-MA

Es necesario que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Milpa Alta, por conducto de la de la Dirección General de Administración establezca indicadores que permitan evaluar el desempeño alcanzado en las operaciones realizadas, de acuerdo con lo señalado en los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, y la demás normatividad aplicable.

9. Resultado

Rendición de Cuentas y Transparencia

Con objeto de revisar el grado de cumplimiento en materia de rendición de cuentas y transparencia, alcanzado en 2019 por el sujeto fiscalizado, se aplicaron los procedimientos del estudio general y análisis, y como prueba de auditoría, se revisó en la página de internet de la Alcaldía Milpa Alta la actualización de la información relativa a la operación del CESAC.

En el artículo 6 fracción XXXVIII de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 66 Bis, el 6 de mayo de 2016, vigentes en 2019, se define la rendición de cuentas de acuerdo con lo siguiente:

“Vista desde la perspectiva de la transparencia y el acceso a la información, consiste en la potestad del individuo para exigir el poder público informe y ponga a disposición en medios adecuados, las acciones y decisiones emprendidas derivadas del desarrollo de su actividad, así como los indicadores que permitan el conocimiento y la forma en que las llevó a cabo, incluyendo los resultados obtenidos”.

Además, el artículo 121 párrafo primero de la Ley en comento, determina lo siguiente:

“Los sujetos obligados, deberán mantener impresa para consulta directa de los particulares, difundir y mantener actualizada a través de los respectivos medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la plataforma Nacional de Transparencia, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas siguientes según les corresponda: [...]

”V. Los indicadores relacionados con temas de interés público o trascendencia social que, conforme a sus funciones, deban establecer;

”VI. Los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados; [...]

”XXI. La información financiera sobre el presupuesto asignado, de los últimos tres ejercicios fiscales, la relativa al presupuesto asignado en lo general y por programas, así como los informes trimestrales sobre su ejecución...”

Del análisis efectuado al Portal de Transparencia de la Alcaldía Milpa Alta, respecto a la fracción XXVI, del artículo 121, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, “Resultado de auditorías internas y externas “, se comprobó que el sujeto fiscalizado no publicó los resultados de las auditorías para los ejercicios 2018 y 2019; ya que su portal muestra la siguiente leyenda:

“El portal de Transparencia de la Alcaldía Milpa Alta se encuentra en proceso de actualización, para dar cumplimiento al Artículo 14 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México”.

Al respecto la citada Ley indica lo siguiente:

“En la generación, publicación y entrega de información se deberá garantizar que ésta sea accesible, confiable, verificable, veraz, oportuna y atenderá las necesidades del Derecho de Acceso a la Información Pública a toda persona”.

Con la finalidad de analizar y evaluar la Rendición de cuentas, se solicitó a la Alcaldía Milpa Alta que señalara si en 2019 el CESAC tuvo solicitudes de información y de ser el caso, proporcionara la evidencia de la atención de dichas solicitudes. Asimismo, se solicitó que proporcionara el soporte de las acciones de la actualización continua del apartado de transparencia de la página de la Alcaldía Milpa Alta, en lo correspondiente al CESAC.

En su respuesta, mediante el oficio núm. AMA/DGA/868/2020 del 5 agosto de 2020, la Alcaldía anexó los oficios de cumplimiento a las solicitudes de información por parte de la ciudadanía, de acuerdo con lo siguiente: el oficio núm. CESAC /121/2019 del 13 de junio de 2019, suscrito por la JUD del CESAC dirigido al Subdirector de Atención Ciudadana y Enlace de Transparencia de la Unidad de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto, mediante el cual se menciona que en atención a su oficio núm. SAC/088/2019, referente a la solicitud con número de folio 0428000058319, en la que el ciudadano solicita lo siguiente:

“Quisiera saber el sustento legal de cobro de pipa de agua potable al realizar el trámite en CESAC, anteriormente ya había solicitado esta información, pero no obtuve respuesta directa de la Jefa del CESAC, así que me comentó que todo debería ser solicitado ya por medio de la información pública, cuál es el sustento legal del cobro de pipa de agua, si el trámite en la misma página de la alcaldía dice que es gratuito todos los servicios solicitados ahí”.

Al respecto, la Jefatura de Unidad Departamental del CESAC anexó la información solicitada impresa y de manera electrónica.

Por otro lado, con el oficio núm. AMA/DGA/868/2020 del 5 agosto de 2020, respecto a la solicitud del soporte de las acciones de la actualización continua del apartado de transparencia de la página de la Alcaldía Milpa Alta en lo correspondiente al CESAC, por parte de la ASCM, el sujeto fiscalizado se pronunció e indicó que este punto no aplica.

Derivado de lo anterior, se concluye que el sujeto fiscalizado atendió las solicitudes de información realizadas por los ciudadanos de la demarcación territorial de la Alcaldía; sin embargo, no fue posible determinar el grado de cumplimiento en materia de rendición de cuentas y transparencia alcanzado en 2019, toda vez que no tiene actualizada la información de su página de Internet, circunstancia que incumple lo establecido en los artículos 6 y 121, fracción XXVI, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 66 Bis, del 6 de mayo de 2016, cabe señalar que el ordenamiento citado tuvo tres modificaciones en el ejercicio en revisión, las cuales correspondieron al 29 de mayo, 5 de agosto y 24 de diciembre todas de 2019, sin que los artículos citados tuvieran modificación.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional respecto del presente resultado; con el oficio núm. AMA/DGA/DF/548/2020 del 17 de septiembre de 2020, la Dirección de Finanzas en la Alcaldía Milpa Alta envió el oficio núm. AMA/UT/262/2020 del 9 de septiembre de 2020, mediante el cual la J.U.D de la Unidad de Transparencia, a fin de mantener actualizada la página principal del Micrositio de Transparencia de la Alcaldía, solicita a la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto que realice las siguientes modificaciones:

“[Donde dice]: El portal de Transparencia de la Alcaldía Milpa Alta se encuentra en proceso de actualización para dar cumplimiento al artículo 14 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

”Al respecto, la citada Ley indica lo siguiente:

“En la generación, publicación y entrega de información se deberá garantizar que esta sea accesible, confiable, verificable, veraz, oportuna y atenderá las necesidades del Derecho de Acceso a la Información Pública a toda persona.

”[Debe decir]: En cumplimiento al Título Quinto ‘De las Obligaciones de Transparencia’ de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, este sujeto obligado pone a su disposición la información pública de oficio, en formato abierto para su consulta ciudadana.”

Derivado del análisis efectuado a la información presentada, se constata con el oficio de referencia que únicamente se modifique el párrafo que aparece en su página de internet; sin embargo, la información de la página de la Alcaldía, no está actualizada, circunstancia que impide la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Alcaldía, motivo por el cual se determina que el resultado generado no se modifica.

Recomendación

ASCM-161-19-8-MA

Es necesario que la Alcaldía Milpa Alta, por conducto de la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto actualice la información de su página de Internet, conforme a lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

Eficiencia

10. Resultado

Instrumentos, Métodos y Procedimientos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Para comprobar los instrumentos, métodos y procedimientos aplicados en 2019, en la operación del CESAC, se efectuó el estudio general de Manual Administrativo de la Alcaldía Milpa Alta y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados el 2 de julio de 2019 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, así como el análisis de la información proporcionada, y como prueba de auditoría se revisaron las acciones realizadas por el CESAC.

El presente resultado se desarrolló con base en la información que el sujeto fiscalizado proporcionó por medio de los oficios núms. AMA/DGA/766/2020 del 7 de julio de 2020 firmado

por el Director General de Administración en la Alcaldía Milpa Alta; AMA/DGA/868/2020 del 05 de agosto de 2020 signado por el Director General de Administración en la Alcaldía Milpa Alta y, AMA/DGA/DF/467/2020 del 12 de agosto de 2020 suscrito por el Director de Finanzas en la Alcaldía Milpa Alta, en respuesta a los oficios DGAE-A/20/118 del 10 de junio de 2020 y DGAE-A/20/142 del 14 de julio de 2020, suscritos por la Auditoría Superior de la Ciudad de México.

En el Manual Administrativo de la Alcaldía Milpa Alta, se considera el procedimiento denominado Atención General en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, cuyo objetivo es el siguiente:

“Proporcionar atención en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana para captar, orientar, informar y entregar documentos relacionados con las solicitudes de servicios públicos que ingrese la ciudadanía que sean competencia de esta Demarcación Territorial.”

El proceso se describe a continuación:

1. Se atiende al Peticionario y se le informa de los requisitos necesarios para realizar su servicio.
2. Se revisan los requisitos y se evalúa según las políticas y normatividad vigente si procede la petición.
3. En caso de no proceder la petición, se informa al peticionario que la solicitud de servicio no es procedente de la Alcaldía y se le da orientación sobre qué proceso seguir para la atención de su solicitud.
4. Si procede la petición, se llena el formato electrónico mediante el Sistema de Control de Procesos CESAC, se turna la solicitud vía electrónica al área competente y se registra el ingreso al libro de Gobierno.
5. Se espera la respuesta por parte del Área Competente por medio del sistema y en forma física.
6. Se recibe la respuesta por parte del Área Competente por medio del sistema y en forma física.

7. Se entrega copia al peticionario y se elabora el informe mensual de las solicitudes de servicios atendidas, en proceso y no procedentes. Con el fin de dar un seguimiento adecuado a las solicitudes ingresadas al CESAC.

El tiempo aproximado para la ejecución es de 16 días hábiles.

Con la finalidad de identificar que en 2019, el CESAC operó en cumplimiento al procedimiento enunciado en la realización de sus actividades, se revisó la información proporcionada por el sujeto fiscalizado y se observó que existe un sistema electrónico para el CESAC y de acuerdo con las capturas de pantallas enviadas por el sujeto fiscalizado, se identificaron los siguientes apartados: usuario, iniciales, captación de la demanda, peticionario, demanda, mapa, certificados y anexos.

El sistema del CESAC le asigna un folio a cada petición realizada por la ciudadanía, por medio de éste se da el seguimiento correspondiente. Cabe mencionar que el sistema almacena información y lleva el control del estatus de las peticiones, así como obtiene datos que permitan visualizar el logro de metas y objetivos.

Al concluir el trámite se le entrega al ciudadano se le entrega una encuesta para que evalúe la prestación del servicio. Cabe mencionar que no todos los ciudadanos tuvieron la disponibilidad de contestar la encuesta.

Transcurrido el período para la atención de la petición, se elabora un documento denominado “Dictamen demanda CESAC”, mediante el cual se emite la respuesta por parte del área responsable hacia el ciudadano.

El sujeto fiscalizado proporcionó fotografías relacionadas al ingreso y resolución de peticiones de ciudadanos sobre trámites de “falta de agua potable”, “reparación y mantenimiento de alumbrado público”, y “reparación y mantenimiento a escuelas de nivel básico, como son: jardín de niños, primarias, telesecundarias y secundarias”; en dichos documentos se observa que el formato denominado “inicio de captación” corresponde al ingreso y el denominado “dictamen demanda CESAC” a la resolución. El primero contiene número de folio, clave, unidad receptora, prioridad, captura de la demanda, datos del peticionario, datos de la demanda, firma del peticionario, funcionario acreditado, emisor del certificado, certificado, firma digital y la leyenda de la protección de los datos personales. El segundo contiene número

de folio, área receptora, prioridad, captación de la demanda, datos del peticionario, datos de la demanda, respuesta a la demanda, datos y firma del servidor público que dictamina y la leyenda de protección de datos personales.

Al finalizar el horario de atención y derivado de la captura de las solicitudes presentadas vía CESAC, se notifica a las áreas responsables de su atención los folios turnados para la atención respectiva conforme a sus atribuciones normativas.

De manera semanal se envía un informe a la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto que incluye la cantidad de solicitudes captadas, por poblado y la indicación si un ciudadano ingresó más de una solicitud, además se detallan los cinco servicios con mayor demanda en el período reportado.

En el sistema que opera el CESAC, se tiene un vínculo con el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUAC), por el cual los ciudadanos pueden presentar vía electrónica, las 24 horas de los 365 días del año, por medio del Portal del Gobierno de la Ciudad de México y con todos los demás canales de captación física, virtual, electrónica, medios digitales y telefónica, las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos sobre la probable comisión de ilícitos en la gestión de trámites y servicios.

Al cierre del ejercicio 2019, el sujeto fiscalizado informa que el total de solicitudes captadas por medio de medio digital fue de 9,851 peticiones, por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) ingresaron 9,552, de las cuales 9,393 fueron atendidas y 159 quedaron pendientes; por el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUAC) se recibieron 299 solicitudes, se atendieron 261 y quedaron 38 pendientes; respecto a las pendientes las áreas no emitieron respuesta.

Para dar el seguimiento a los folios CESAC, mediante un comunicado oficial la Subdirección de Atención Ciudadana notifica a las áreas responsables los folios pendientes de atender, y anexa su relación.

De manera mensual la Subdirección de Atención Ciudadana elabora el Reporte de Frecuencias Mensuales de Trámites, Servicios y Actuaciones de Similar Naturaleza que se reciben en el Área de Atención Ciudadana, y lo turna a la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto, con

base a lo estipulado en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, vigentes en 2019.

El reporte antes señalado considera los campos de un consecutivo, la denominación del trámite, ingresos por mes y total acumulado.

Derivado de lo anterior, se observó que en 2019, el CESAC contó con procedimientos y herramientas informáticas que le permitieron registrar sus operaciones en cumplimiento de su objetivo de acuerdo a la normatividad aplicable.

11. Resultado

Utilización de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Para comprobar la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros, se aplicaron los procedimientos de estudio general y análisis del Manual Administrativo de la Alcaldía Milpa Alta, la estructura orgánica, y los listados de los bienes muebles y del personal, correspondientes al CESAC, y como prueba de auditoría se revisó la evidencia documental relativa a los recursos utilizados en 2019.

El presente resultado se desarrolló con base en la información que el sujeto fiscalizado proporcionó con los oficios núms. AMA/DGA/766/2020 del 7 de julio de 2020 firmado por el Director General de Administración en la Alcaldía Milpa Alta, AMA/DGA/868/2020 del 5 de agosto de 2020 signado por el Director General de Administración en la Alcaldía Milpa Alta y AMA/DGA/DF/467/2020 del 12 de agosto de 2020 suscrito por el Director de Finanzas en la Alcaldía Milpa Alta, en respuesta a los oficios núms. DGAE-A/20/118 del 10 de junio de 2020 y DGAE-A/20/142 del 14 de julio de 2020 suscritos por la Auditoría Superior de la Ciudad de México.

Con la finalidad de conocer la administración de los recursos humanos, materiales y financieros utilizados en 2019, en la operación del CESAC, el sujeto fiscalizado proporcionó la estructura orgánica, dictaminada por la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo bajo el registro núm. OPA-MIL-13/010819, manual administrativo del

septiembre de 2018 registrado con el núm. MA_9/250918-OPA-MIL-17/160617, y las relaciones de los recursos materiales utilizados y del personal del CESAC en el ejercicio fiscal en revisión.

Con relación a la estructura orgánica que en 2019 correspondió al CESAC, se identificó que en el ejercicio fiscal en estudio, el Centro de Servicios de Atención Ciudadana se integró por la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto, una Subdirección de Atención Ciudadana, un Jefe de Unidad Departamental de CESAC, un Enlace de Gestión y 17 personas de base.

Respecto a los recursos humanos empleados en la operación del CESAC, se revisó la información relativa del personal que laboró en 2019, y se identificó lo siguiente:

Categoría	Número de personas	Porcentaje
JUD de CESAC	1	5.3
Enlace de Gestión	1	5.3
Subtotal (personal de estructura)	2	10.6
Base	17	89.4
Total	19	100.0

Con relación a la tabla anterior, se observó que, en 2019, el CESAC, tuvo dos personas de estructura, que representaron el 10.6% del total de la plantilla en estudio, mientras que el personal de base, significó el 89.4%. Cabe señalar, que en el caso del personal de estructura, el número de plazas asignadas coincide con lo establecido en la estructura orgánica.

El sujeto fiscalizado proporcionó fotografías del personal que labora en el CESAC, en las que se aprecia que se encuentra debidamente identificado mediante el gafete respectivo que contiene el nombre y firma del servidor público, área de adscripción, fecha de emisión y número de autorización, logotipo de la Ciudad de México, el personal se observa con vestimenta formal y los operadores con playera con logotipo del CESAC, de la Alcaldía Milpa Alta y de la Ciudad de México.

Asimismo, se identificó que la Jefatura de Unidad Departamental de CESAC, contó con funciones delimitadas en el Manual Administrativo de la Alcaldía Milpa Alta vigente en 2019, las cuales consistieron en garantizar la atención en forma eficiente y eficaz, a las solicitudes de servicio de la Ciudadanía; gestionar cada solicitud de servicio ingresada de

forma presencial o por alguna plataforma digital, hecha por el ciudadano para su debida atención; con el fin de registrar en forma adecuada las distintas solicitudes de servicios públicos que dependen de la atención de la Alcaldía para la ciudadanía.

Respecto al Enlace de Gestión y personal de base, de acuerdo con la información revisada se tuvo conocimiento de que realizó acciones administrativas y de apoyo a las funciones señaladas.

De la revisión de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, se constató que, en términos generales, en 2019, el personal del CESAC, observó en términos generales, lo referente a las funciones establecidas en el Manual Administrativo de la Alcaldía Milpa Alta vigente en 2019, ya que contó con la evidencia documental que acreditó la realización de acciones relativas al área de CESAC.

Por lo expuesto, se concluye que el CESAC contó con personal específico para realizar acciones encaminadas al cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

Respecto a los recursos materiales, el sujeto fiscalizado proporcionó el listado de mobiliario y equipo de oficina empleados en el ejercicio fiscal en estudio en la operación del CESAC, como se muestra a continuación:

Categoría	Número de piezas
Archivero de metal	4
Escritorio de madera	5
Impresora	1
Mesa esquinera	1
Microcomputadora	6
Mueble cajonera	1
Mueble de madera	3
Scanner	1
Silla de metal	3
Silla fija	20
Silla secretarial	6
Teléfono intersecretarial	2
Teléfono secretarial	1

El mobiliario y equipo de oficina del CESAC se ubican de manera provisional en el Edificio Morelos que se encuentra en Avenida México, esquina Constitución s/n, Colonia Villa Milpa Alta, Código Postal 12000.

Cabe mencionar que se dispone con otros dos Centros de Atención Ciudadana, localizados en San Antonio Tecomitl y San Pablo Oztotepec, con el siguiente mobiliario y equipo:

San Antonio Tecomitl:

Categoría	Número de piezas
Scanner	1
Escritorio de madera	1
Silla de metal	5
Microcomputadora	1
Archivero de madera	1

San Pablo Oztotepec:

Categoría	Número de piezas
Alarma sísmica	1
Archivero de madera	1
Archivero metálico	1
Escritorio de madera	1
Impresora	1
Mesa de trabajo	1
Microcomputadora	1
Scanner	1
Silla de metal	5
Silla fija	1
Silla para visita	1
Teléfono intersecretarial	1

El sujeto fiscalizado proporcionó fotografías que muestran algunos de los bienes y equipo de oficina de los centros de atención ciudadana mencionados, que utilizó para llevar a cabo sus actividades sustantivas, en las cuales se identifica el bien, su estado físico así como el número de inventario.

Conforme a lo anterior, se identificó que en 2019, el CESAC contó con el espacio físico, mobiliario y equipo de oficina que les permitió realizar sus actividades sustantivas, enfocadas a la atención eficiente y eficaz a las solicitudes realizadas por la ciudadanía que habita en la demarcación territorial de la Alcaldía Milpa Alta.

Respecto a los recursos tecnológicos (*software*), el sujeto fiscalizado proporcionó capturas de pantalla del sistema de acceso al CESAC empleado en la operación de dicho sistema en 2019, para su ingreso es necesario disponer de un usuario y contraseña. Asimismo, existe un vínculo con el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), medio por el cual los ciudadanos pueden presentar vía electrónica, las 24 horas de los 365 días del año, por medio del Portal del gobierno de la Ciudad de México las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos sobre la probable comisión de ilícitos en la gestión de trámites y servicios.

Como se apreció, los sistemas de comunicación que utilizó el CESAC durante 2019 fueron: *software*, servicios de telefonía, de internet y de correo electrónico, así como computadoras, e impresoras.

De acuerdo con lo anterior, se observó que en 2019, el CESAC dispuso los recursos tecnológicos y de comunicación para la realización de sus actividades sustantivas.

En cuanto a los recursos financieros, el sujeto fiscalizado proporcionó nota informativa de fecha 27 de julio de 2020 del Director de Finanzas en la Alcaldía de Milpa Alta, en la que manifiesta que “no se cuenta con una asignación presupuestal específica por cada unidad administrativa adscrita a las Direcciones Generales y Coordinaciones que integran la alcaldía, por lo que en atención a lo solicitado se remiten los documentos referentes a la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto, toda vez que el Centro de Atención Ciudadana está adscrita a la misma”.

Por lo anterior, se revisó el Programa Operativo Anual 2019 y en el apartado 5.1.1 Mejorar y facilitar la solicitud y solución de trámites, así como la prestación de servicios a cargo de los distintos Órganos de la Administración Pública del Distrito Federal, Área Funcional 1.8.5.205 Modernización Administrativa, se aprecia una meta financiera de 1,350 miles de pesos, en la cual se consideraron las acciones relativas al CESAC.

Se le solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara las erogaciones efectuadas en el pago del personal que en 2019 participó en la operación del CESAC, en respuesta el órgano político administrativo envió la relación de la percepción mensual bruta de 16 servidores públicos, integrado por 2 de estructura y 14 de base, la cual fue de 108.2 miles de pesos.

De lo anterior, se concluye que en 2019, la operación del CESAC, dispuso de recursos financieros suministrados por la Dirección General de Administración, los cuales se ejercieron en los capítulos de gasto 2000 y 5000.

Por lo expuesto, se concluye que en 2019, el CESAC tuvo recursos humanos, materiales, financieros, y tecnológicos, que le permitieron realizar sus funciones normativas para el logro de sus metas y objetivos.

Economía

12. Resultado

Medidas de Racionalidad y Austeridad del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Con el propósito de comprobar la implementación de medidas de racionalidad y austeridad, se aplicaron los procedimientos del estudio general, recálculo, comparación y análisis, y como prueba de auditoría se revisó el Informe de Cuenta Pública y la evidencia documental relativa a los lineamientos en materia de recursos financieros, a fin de verificar la aplicación de los criterios para el ejercicio presupuestal en revisión a que hace referencia el artículo 1o. del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2019, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 482, tomo II, el 31 de diciembre de 2018 vigente en 2019, mismo que establece lo siguiente:

“El ejercicio y control del gasto público de la Ciudad de México para el ejercicio fiscal 2019, así como la evaluación del desempeño que corresponda, deberán observar las disposiciones contenidas en este Decreto, en la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios, en la Ley General de Contabilidad Gubernamental, en las normas que para tal efecto emita el Consejo Nacional de Armonización Contable, en la Constitución Política de la Ciudad de México, en la Ley Presupuesto y Gasto Eficiente de la Ciudad de México y su Reglamento, así como en los demás ordenamientos que resulten aplicables.”

El presente resultado se desarrolló con base a la información que el sujeto fiscalizado proporcionó por medio de los oficios núms. AMA/DGA/766/2020 del 7 de julio de 2020 firmado por el Director General de Administración en la Alcaldía Milpa Alta, AMA/DGA/868/2020 del 5 de agosto de 2020 signado por el Director General de Administración en la Alcaldía Milpa Alta y AMA/DGA/DF/467/2020 del 12 de agosto de 2020 suscrito por el Director de Finanzas en la Alcaldía Milpa Alta, en respuesta a los oficios DGAE-A/20/118 del 10 de junio de 2020 y DGAE-A/20/142 del 14 de julio de 2020 suscritos por la Auditoría Superior de la Ciudad de México.

Por su parte el artículo 28, fracciones I a la XI, del mismo Decreto, indican que: “Los titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías serán conjuntamente responsables con los servidores públicos adscritos a las mismas y encargados de la administración de los recursos asignados, de las erogaciones por los conceptos que a continuación se indican, los cuales se sujetarán a lo estrictamente indispensable y a los criterios de racionalidad, austeridad, economía, gasto eficiente y disciplina presupuestal, así como en su caso a lo previsto en el artículo 83 de la Ley de Presupuesto y demás normatividad que establezca el Gobierno de la Ciudad de México para reducir su contratación y/o consumo”.

De igual forma, en el artículo 1o. de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, respecto a la aplicación de los Criterios de Racionalidad y Austeridad en el ejercicio del presupuesto mencionan que “la presente Ley es de orden público e interés general y tiene por objeto regular y normar las acciones en materia de austeridad, programación, presupuestación, aprobación, ejercicio, contabilidad gubernamental, emisión de información financiera, control y evaluación de los ingresos y egresos públicos de la Ciudad de México”.

En este sentido, el artículo 3 de la mencionada Ley indica que “son sujetos obligados de la presente Ley, las personas servidoras públicas de la Ciudad México, observando en todo momento la buena administración de los recursos públicos con base en criterios de legalidad, honestidad, austeridad, eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, resultados, transparencia, control, rendición de cuentas, con una perspectiva que fomente la igualdad de género y con un enfoque de respeto a los derechos humanos, objetividad, honradez y profesionalismo”.

El artículo 90, párrafo primero del mismo ordenamiento, establece que “las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades, así como los Órganos Autónomos y de Gobierno sin menoscabo de su autonomía, en el ejercicio de sus respectivos presupuestos, deberán tomar medidas para racionalizar el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo, sin afectar el cumplimiento de las metas de las funciones aprobadas en el Decreto de Presupuesto de Egresos”.

Por lo anterior se solicitó al sujeto fiscalizado una descripción de las políticas, lineamientos o documentos con los que promovió medidas de racionalidad y austeridad en el uso de servicios y consumo de bienes durante 2019, para cumplir las disposiciones en la administración de los recursos públicos con base en los criterios de racionalidad, de austeridad, economía, gasto eficiente y disciplina presupuestal.

De acuerdo con lo reportado en el Informe de Cuenta Pública de 2019, al cierre del año el presupuesto ejercido de la Alcaldía Milpa Alta reportó un incremento de 0.5%, lo que significó un aumento en el gasto de 7,932.5 miles de pesos con respecto al previsto originalmente.

Cabe mencionar que mediante nota informativa de fecha 27 de julio de 2020, el Director de Finanzas en la Alcaldía de Milpa Alta, manifestó que “no se cuenta con una asignación presupuestal específica por cada unidad administrativa adscrita a las Direcciones Generales y Coordinaciones que integran la Alcaldía, por lo que en atención a lo solicitado se remiten los documentos referentes a la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto, toda vez que el Centro de Atención Ciudadana está adscrita a la misma”.

De la información proporcionada se observa que para la Dirección señalada se le asignó un presupuesto de 12,520.0 miles de pesos, de los cuales para la actividad institucional 205 “Modernización administrativa” que incluyó las actividades sustantivas del CESAC, se destinaron 900.0 miles de pesos, distribuidos en las partidas presupuestales 2711 “Vestuario y Uniformes”, 300.0 miles de pesos, 5111 “Muebles de Oficina y Estantería”, 100.0 miles de pesos y, 5151 “Equipo de Cómputo y de Tecnologías de la información”, 500.0 miles de pesos.

Mediante comunicado del 3 de junio de 2019, el Subdirector de Atención Ciudadana instruye a los operadores del CESAC para que racionalice el uso de la papelería principalmente papel y tinta en las impresiones y fotocopiado.

Con objeto de conocer las acciones emprendidas por la Alcaldía Milpa Alta para la atención de los ordenamientos citados y evaluar su impacto en el comportamiento del gasto, el sujeto fiscalizado proporcionó la circular núm. SAF/SSCHA/000049/2019 del 5 de septiembre de 2019 firmada por el Subsecretario de Capital Humano y Administración de la Secretaría de Administración y Finanzas, mediante la cual en atención al oficio núm. CP2R1A-3109.32 suscrito por la Secretaria de la Mesa Directiva de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, por medio del cual dio a conocer a la Jefa de Gobierno que “la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, a promover el uso de plataformas digitales y las tecnologías de la información para la comunicación interna en las dependencias, a fin de que se disminuya el uso de materiales de papelería y se mejoren los procesos de comunicación al interior de sus respectivas administraciones”; y se Solicitó a los Directores Generales de Administración, Directores Ejecutivos de Administración u Homólogos de las Dependencias, Alcaldías y entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, fortalecer las acciones necesarias para promover el uso de plataformas digitales y las tecnologías de la información para la comunicación interna en las dependencias, a fin de que se disminuya el uso de materiales de papelería y se mejoren los procesos de comunicación al interior de las respectivas administraciones.

Con base en lo anterior, mediante el oficio AMA/DGA/1509/2019 de fecha 18 de septiembre de 2019, el Director General de Administración solicitó a la Directora de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto, que implementar los mecanismos de control en el ámbito de sus atribuciones a fin de dar cumplimiento al punto de acuerdo señalado.

Conforme a lo anterior, la Directora de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto, con oficio AMA/DADGA//396/2019 del 20 de septiembre de 2019, solicita al Subdirector de Atención Ciudadana con base en el punto de acuerdo mencionado, hacer llegar a esa Dirección el proyecto que se promueva en el área en materia de Plataformas Digitales y las tecnologías de la información para la comunicación.

Con fecha 24 de septiembre de 2019 a través del oficio SAC/159bis/2019, el Subdirector de Atención Ciudadana informó a la Directora de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto, que la Unidad Departamental de CESAC y la Unidad Departamental de Ventanilla Única de Trámites, como áreas de atención ciudadana, capturan las solicitudes de servicios y trámites

respectivamente en el Sistema de Acceso a CESAC y Ventanilla Única, las cuales son enviadas por el mismo sistema a las áreas correspondientes para su oportuna atención anexando la documentación soporte.

Conforme a la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, se observa que el presupuesto del CESAC se encuentra incluido en el asignado a la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto.

Conforme a la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, no fue posible identificar las medidas de racionalidad y austeridad que se implementaron en el CESAC; sin embargo, se revisaron las correspondientes a la Alcaldía Milpa Alta, y se realizó un comparativo como se muestra:

(Miles de pesos y por cientos)

Partidas	2018 (1)	2019 (2)	Variación absoluta (2) – (1) (3)	Variación relativa % (3) / (1) * 100
2121 "Materiales y Útiles de Impresión y Reproducción"	161.4	185.8	24.4	15.1
2161 "Material de Limpieza"	2,531.1	1,642.6	(888.5)	(35.1)
2211 "Productos Alimenticios y Bebidas para Personas"	8,663.0	5,673.0	(2,990.0)	(34.5)
2611 "Combustibles, Lubricantes y Aditivos"	45,146.8	36,873.6	(8,273.2)	(18.3)
3141 "Telefonía Tradicional"	1,729.3	2,000.0	270.7	15.6
3161 "Servicios de Telecomunicaciones y Satélites"	9.8	10.2	0.4	4.0
3171 "Servicios de Acceso de Internet, Redes y Procesamiento de Información"	999.9	550.4	(449.5)	(44.9)
3191 "Servicios Integrales y Otros Servicios"	459.3	459.3	0	0
3341 "Servicios de Capacitación"	2,423.3	4,750.7	2,327.4	96.0
3361 "Servicios de Apoyo Administrativo y Fotocopiado"	894.0	580.6	(313.4)	(35.0)
3531 "Instalación, Reparación y Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Tecnologías de la Información"	2,399.9	1,677.8	(722.1)	(30.0)

Para evaluar el efecto de las medidas en el comportamiento del gasto, se calculó la variación presupuestal derivada de la información enviada por la Alcaldía Milpa Alta de las partidas involucradas de los ejercicios 2018 y 2019, y se obtuvo lo siguiente:

En la partida 2161 “Material de Limpieza”, presentó una disminución del 35.1% del presupuesto ejercido, 888.5 miles de pesos menos en relación con el ejercicio 2018.

En cuanto a la partida 2211 “Productos Alimenticios y Bebidas para Personas”, se observó un decremento de 34.5% en el presupuesto ejercido, lo que significó una disminución de 2,990.0 miles de pesos.

En la partida 2611 “Combustibles, Lubricantes y Aditivos”, se observó una disminución del 18.3%, lo que represento 8,273.2 miles de pesos con respecto al ejercicio 2018.

De acuerdo con los recursos erogados en la partida 3171 “Servicios de Acceso de Internet, Redes y Procesamiento de Información”, se observó una disminución del 44.9 % del presupuesto ejercido, representando un gasto menor equivalente a 449.5 miles de pesos.

En la partida 3361 “Servicios de Apoyo Administrativo y Fotocopiado”, derivó un decremento del 35.0% lo que significó una baja de 313.4 miles de pesos.

En cuanto a la partida 3531 “Instalación, Reparación y Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Tecnologías de la Información”, se apreció un decremento del 30.0%, lo que corresponde a una disminución de 722.1 miles de pesos.

Derivado de lo anterior, se concluye que la Alcaldía Milpa Alta, en específico la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto, área a la que se encuentra adscrito el Centro de Atención Ciudadana, aplicó medidas de austeridad y racionalidad, de acuerdo con la normatividad aplicable en la materia vigente en 2019.

RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 12 resultados; de éstos, 8 resultados generaron 8 observaciones, las cuales corresponden a 8 recomendaciones.

La información contenida en el presente apartado refleja las acciones derivadas de la auditoría que hasta el momento se han detectado por la práctica de pruebas y procedimientos de auditoría; sin embargo, podrían sumarse observaciones y acciones adicionales a las señaladas,

producto de los procesos institucionales, de la recepción de denuncias y del ejercicio de las funciones de investigación y sustanciación a cargo de ésta entidad de fiscalización superior.

JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

La documentación proporcionada a esta entidad de fiscalización superior de la Ciudad de México por el sujeto fiscalizado con motivo de la confronta realizada por escrito fue analizada con el fin de determinar la procedencia de desvirtuar o modificar las observaciones incorporadas por la Auditoría Superior de la Ciudad de México en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta, cuyo resultado se plasma en el presente Informe Individual, que forma parte del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

En atención a las observaciones señaladas, el sujeto fiscalizado remitió el oficio núm. AMA/DGA/DF/548/2020 del 17 de septiembre de 2020, mediante el cual presentó información y documentación con el propósito de atender lo observado; no obstante, derivado del análisis efectuado por la Unidad Administrativa de Auditoría a la información y documentación proporcionadas por el sujeto fiscalizado, se advierte que los resultados 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 se consideran no desvirtuados.

DICTAMEN

La auditoría se realizó con base en las guías de auditoría, manuales, reglas y lineamientos de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; las Normas Profesionales del Sistema de Fiscalización; las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores; y demás disposiciones de orden e interés público aplicables a la práctica de la auditoría.

Este dictamen se emite el 14 de octubre de 2020, una vez concluidos los trabajos de la auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, que es responsable de su veracidad. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue verificar que los procedimientos y actividades implementados por la Alcaldía Milpa Alta, en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC); se hayan

ejecutado de conformidad con la normatividad y ordenamientos aplicables; y permitan el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político administrativo, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance y determinación de la muestra, se concluye que, en términos generales, el sujeto fiscalizado cumplió parcialmente las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR LA AUDITORÍA

En cumplimiento del artículo 36, párrafo decimotercero, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, se enlistan los nombres y cargos de las personas servidoras públicas de la Auditoría Superior de la Ciudad de México involucradas en la realización de la auditoría:

Persona servidora pública	Cargo
Fases de planeación y ejecución	
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Lic. Raúl López Torres	Director de Área
C.P. Ricardo Santana Rodríguez	Subdirector de Área
C. Carlos Rocha Aguilar	Auditor Fiscalizador "A"
L.C. Ricardo Jesús Castillo Hernández	Honorarios
Lic. Juan Carlos Sabás Olvera	Honorarios
Fase de elaboración de informes	
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Lic. Raúl López Torres	Director de Área
C.P. Ricardo Santana Rodríguez	Subdirector de Área
C.P. Carlos Rocha Aguilar	Auditor Fiscalizador "A"